

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич
Должность: ректор
Дата подписания: 01.04.2025 14:42:39
Уникальный программный ключ:
9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ce536f0fc6

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра экономики, управления и аудита

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

О.Г. Локтионова

« 28 » 03



ЭКОНОМИКА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Методические рекомендации к практическим занятиям для
студентов направления подготовки
ОПОП ВО 38.03.01 Экономика

Курск 2025

УДК: 338.2

Составитель: Ж.Ю. Коптева

Рецензент

Кандидат экономических наук, доцент *Т.А. Беляева*

ЭКОНОМИКА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ:
методические рекомендации к практическим занятиям для
студентов направления подготовки ОПОП ВО 38.03.01 Экономика
/ Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Ж.Ю. Коптева. - Курск, 2025.- 35с.:
Библиогр.: с.35

Методические рекомендации соответствуют Федеральному государственному образовательному стандарту по направлению подготовки ОПОП ВО 38.03.01-Экономика.

Содержат перечень вопросов для собеседования и контрольного опроса, ситуационные задания для анализа и задания в тестовой форме.

Предназначены для студентов направления подготовки ОПОП ВО 38.03.01-Экономика всех форм обучения

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 /16.

Усл. печ. л. 2,03 . Уч.-изд. л. 1,85 . Тираж 100 экз. *480*

Заказ. Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет.

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

ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Экономика управления качеством» является приобретение студентами необходимых теоретических знаний и развитие практических навыков самостоятельного выполнения основных технико-экономических расчетов при решении конкретных вопросов организации и в изучении методов оценки экономической эффективности управления качеством и обеспечения производства качественными материалами.

Задачи изучения дисциплины

Формирование у студента современного взгляда на проблему качества на предприятиях, приобретение студентами теоретических знаний, а также практических умений в области экономики управления качеством различных объектов управления (продукции, процесса, персонала, организации в целом). Основными задачами дисциплины является:

- формирование у студента понимания роли экономики управления качеством как фактора успеха в рыночной экономике;
- дать знания теоретических основ в области затрат на качество и управления качеством продукции;
- научить учитывать затраты по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;
- изучить экономические основы управления качеством;

- изучение отечественного и зарубежного опыта управления качеством, принципов системы тотального управления качеством, новейших достижений в области международной стандартизации и сертификации позволят студентам активно решать управленческие задачи для повышения конкурентоспособности предприятий разных видов деятельности.

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

Практические занятия служат для закрепления изученного материала, развития необходимых умений и навыков, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Обсуждение совмещается с рассмотрением

намеченных вопросов. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы. Подготовка к практическим занятиям заключается в самостоятельном повторении теоретического материала по лекциям и по рекомендуемой литературе, предусмотренной рабочей программой. Выполнение заданий производится индивидуально в часы, предусмотренные расписанием занятий в соответствии с методическими указаниями.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия, выставляя в рабочий журнал баллы. Студент имеет право ознакомиться с ними.

***Тема 1 Экономические и организационные основы
управления качеством продукции.***

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. Основные категории и понятия управления качеством.
Пирамида качества.
2. Управление качеством.
3. Организационно-экономическая концепция менеджмента качества.
4. Экономическое значение качества.
5. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества.
6. Основные положения стандарта

ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Какие существуют аспекты качества? Выберите правильный вариант ответа
А) философский, экологичный, многообразный, технический, потребительский
Б) технический, философский, экономический, социальный, правовой
В) философский, социальный, экологический, технический, правовой
Г) философский, технологический, экономический, правовой

2. А. Субетто, рассматривая качество как многоаспектную категорию с позиции внутренней определенности и диалектики взаимодействия элементов, принципов, аспектов внутри самой категории, выделяет систему суждений о качестве по следующим аспектам... Выберите правильный вариант ответа:
А) аспект свойства; аспект внешневнутренней обусловленности
Б) аспект динамичности; аспект свойства; аспект внешневнутренней обусловленности;
В) аспект системности и структурности; аспект динамичности; аспект свойства; аспект внешневнутренней обусловленности; аспект определенности

Г) аспект свойства; аспект системности и структурности; аспект динамичности; аспект определенности; аспект внешневнутренней обусловленности; аспект спецификации; аспект аксиологичности

3. Профессор Гарвардской школы бизнеса..... рассматривая понятие «качество», определяет пять наиболее существенных его критериев. Выберите фамилию профессора.

- А) Е. Баргин
- Б) А. Хофман
- В) Д. Гарвин
- Г) Г. Льюис

4. Известные специалисты в области менеджмента, которые рассматривают качество с позиции трёх важнейших аспектов. Выберите правильный ответ.

- А) Д. Гарвин, Г. Льюис
- Б) М.Х. Мескон, М.Альберт, Ф.Хедоури
- В) А. Хофман, Д. Хедрироу
- Г) Д.Э. Мэнсон, К.Кесслер

5. Известные специалисты в области менеджмента – М.Х. Мескон, М.Альберт, Ф.Хедоури рассматривают качество с позиции важнейших аспектов. Выберите верное количество аспектов.

- А) 2
- Б) 3
- В) 4
- Г) 5

6. В командно-административной экономике качество трактуется с позиции (1). В рыночной экономике качество рассматривается с позиции (2). Выберите вариант ответа, в котором правильно указано последовательность пропущенных слов.

- А) (1) потребителя, (2) производителя
- Б) (1) производителя, (2) потребителя
- В) (1) предприятия, (1) покупателя
- Г) (1) покупателя, (2) предприятия

7. Выберите внутренний фактор, влияющий на качество продукции.
- А) конкуренция
 - Б) социально-психологические
 - В) нормативная документация
 - Г) имидж предприятия среди покупателей продукции
8. Выберите внешний фактор, влияющий на качество продукции.
- А) технический
 - Б) конкуренция
 - В) организационные
 - Г) экономические
9. Что стоит в основании пирамиды качества. Выберите правильный ответ.
- А) качество
 - Б) качество продукции
 - В) качество фирмы
 - Г) качество работы
10. Какие подсистемы входят в механизм управления качеством. Выберите правильный ответ.
- А) общие, специальные, обеспечивающие
 - Б) общие, частные, специальные
 - В) специальные, ограниченные, обеспечивающие
 - Г) частные, обеспечивающие, общие
11. Выберите фактор, обеспечивающий сохранность качества.
- А) упаковка
 - Б) имидж
 - В) требование рынка
 - Г) улучшение социально-экономических условий работы, отдыха, быта, медицинского обслуживания
12. Что стоит на вершине пирамиды качества. Выберите правильный ответ.
- А) качество

- Б) качество продукции
- В) качество фирмы
- Г) качество работы

***Тема 2 Развитие теории и практики управления
качеством. Стоимость соответствия, стоимость
несоответствия***

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. Система управления затратами.
2. Качество продукции как соответствие стандартам и стабильность процессов.
3. Экономическая значимость контроля и анализа затрат на качество.
4. Развитие советских систем управления качеством.
5. Модели качества: «Петля качества», цикл Деминга. Концепция «Всеобщего управления качеством» (TQM).
6. Премии в области качества.
7. Стоимость соответствия, как затраты на выполнение всех установленных и предполагаемых потребностей потребителей при безотказности существующего процесса.
8. Стоимость несоответствия, как затраты, обусловленные отказом существующего процесса.

Тема 3 Экономические аспекты качества.

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. Качество и конкурентоспособность продукции.
2. Затраты на качество и их классификация.
3. Организация планирования, учета, измерения (оценки) и анализа затрат на обеспечение качества продукции
4. Экономический эффект от повышения качества продукции.

ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Комплекс потребительских и стоимостных характеристик товара, определяющих успех этого товара и его производителя на рынке – это?
 - А) качество
 - Б) сотрудничество
 - В) конкурентоспособность
 - Г) качественная продукция

2. Показатели конкурентоспособности продукции подразделяются на?
 - А) экономические, количественные, организационно-экономические
 - Б) качественные, экономические, организационно-экономические
 - В) качественные, количественные, экономические
 - Г) качественные, организационно-экономические, количественные

3. На какие показатели делятся качественные показатели конкурентоспособности?
 - А) экономические, оценочные
 - Б) классификационные, оценочные
 - В) оценочные, качественные
 - Г) классификационные, экономические

4. Оценочные показатели конкурентоспособности делятся на?
 - А) классификационные, оценочные
 - Б) экономические, качественные
 - В) сопоставляемые, регламентирующие
 - Г) сопоставляемые, классификационные

5. Затраты, появляющиеся при обеспечении и гарантировании удовлетворительного качества, в процессе совершенствования качества в том числе, а также связанные с потерями, когда нет удовлетворительного качества-это?
 - А) затраты на обеспечение качества
 - Б) затраты
 - В) затраты на оценку качества продукции
 - Г) затраты на продукцию

6. По скольким направлениям А. Фейгенбаум предложил сгруппировать все затраты на качество?

- А) 1
- Б) 2
- В) 3
- Г) 4

7. Новым в данном подходе является деление «стоимости качества» на две самостоятельные группы...Какие это группы?

- А) собственно затраты на обеспечение качества и потери от несоответствия продукта (дефекты)
- Б) дефекты продукта и общие затраты
- В) собственные затраты и общие затраты
- Г) прямые и косвенные затраты

8. Что входит на внутренние затраты дефекта?

- А) брак
- Б) доработка
- В) сверхурочные
- Г) всё вышеперечисленное

9. Сколько процентов составляют затраты на дефект?

- А) 5%
- Б) 40%
- В) 7%
- Г) 33%

10. Сколько процентов составляют затраты на предупреждающие мероприятия?

- А) 5%
- Б) 40%
- В) 7%
- Г) 33%

11. По методу определения затраты делятся на?

- А) текущие, единовременные

- Б) прямые, косвенные
- В) производственные, непроизводственные
- Г) постоянные, переменные

12. Один из основных элементов расчета экономической эффективности капитальных вложений и новой техники-это?

- А) эффективность
- Б) годовой экономический эффект
- В) экономический эффект
- Г) нет правильного ответа

Тема 4 Разработка и использование методологии управления экономикой качества

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

- 1.Идентификация и анализ процессов.
- 2.Разработка и использование методологии управления экономикой качества.
3. Распространение требований стандарта на предприятие.
- 4.Внешние и внутренние потребители.
5. Экономическая эффективность процесса, показатели затрат и удовлетворенности потребителей.
6. Идентификация ключевых процессов.
- 7.Определение обязанности и ответственности руководителей процессами

ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. В чем заключается суть контроля объекта?
 - А) в получении информации о характеристиках свойств этого объекта и сопоставлении их с регламентированными характеристиками с целью определения их соответствия определенным требованиям
 - Б) в понимании правила применения определенных принципов и средств контроля
 - В) оба варианта ответа верны
 - Г) нет правильного варианта ответа

2. Совокупность действий по получению информации о признаках, параметрах и показателях качества продукции и по сопоставлению полученных результатов с установленными требованиями- это?

- А) контроль качества продукции
- Б) признак качества
- В) метод качества
- Г) нет правильного варианта ответа

3. Правила применения определенных принципов и средств контроля-это?

- А) метод качества
- Б) контроль качества
- В) процесс качества
- Г) нет правильного варианта ответа

4. Какой специальный орган создается СТК для обеспечения функционирования СТК на предприятии?

- А) отдел технического контроля (ОТК)
- Б) отдел управленческого контроля (ОУК)
- В) отдел технологического контроля
- Г) нет правильного варианта ответа

5. По месту проведения контроль бывает?

- А) стационарным и подвижным
- Б) входной и операционный
- В) ручным, механизированным и автоматизированным
- Г) по количественному и качественному

6. В состав контроля по этапу процесса производства входят следующие виды контроля?

- А) стационарным и подвижным
- Б) входной, операционный, приемочный
- В) ручным, механизированным и автоматизированным
- Г) по количественному и качественному

7. В зависимости от уровня технической оснащённости исполнителя контроль может быть?

- А) стационарным и подвижным
- Б) входной, операционный, приемочный
- В) ручным, механизированным и автоматизированным
- Г) по количественному и качественному

8. В зависимости от контролируемого параметра продукции различают контроль по?

- А) стационарным и подвижным
- Б) входной, операционный, приемочный
- В) ручным, механизированным и автоматизированным
- Г) по количественному и качественному

9. По влиянию на возможность последующего использования продукции различают?

- А) разрушающий и неразрушающий контроль
- Б) входной, операционный, приемочный
- В) сплошной, выборочный, непрерывный
- Г) измерительный и органолептический

10. В зависимости от средства получения первичной информации о качестве продукции контроль подразделяют на?

- А) разрушающий и неразрушающий контроль
- Б) входной, операционный, приемочный
- В) сплошной, выборочный, непрерывный
- Г) измерительный и органолептический

11. По полноте охвата техникой контроль подразделяется на?

- А) разрушающий и неразрушающий контроль
- Б) входной, операционный, приемочный
- В) сплошной, выборочный, непрерывный
- Г) измерительный и органолептический

12. В зависимости от целей контроля и стадий жизненного цикла продукции объектами контроля могут быть:

- А) на стадии разработки продукции

- Б) на стадии производства продукции
- В) на этапе внутризаводского хранения
- Г) все ответы верны

Тема 5 Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. Основные принципы защиты от опасностей.
2. Системы и методы защиты человека и окружающей среды от основных видов опасного и вредного воздействия природного, антропогенного и техногенного происхождения.
3. Методы защиты от вредных веществ, физических полей, информационных потоков, опасностей биологического и психологического происхождения.
4. Общая характеристика и классификация защитных средств.
5. Методы контроля и мониторинга опасных и вредных факторов.
6. Основные принципы и этапы контроля и прогнозирования.
7. Методы определения зон действия негативных факторов и их уровней

Тема 6 Инструментарий качества

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. Методы управления качеством.
2. Инструментарий качества. Гистограмма. Диаграмма Парето. Контрольный листок. Контрольные карты. Метод стратификации (расслаивания данных). Диаграмма разброса (рассеивания).
3. Новые инструменты управления качеством.

Тема 7 Контроль качества продукции. Текущий контроль затрат. Планирование и внедрение улучшений

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. Контроль качества продукции: понятие, требования, классификация.
2. Организация контроля качества.
3. Технический контроль. Основные виды технического контроля.
3. Роль, задачи и функции службы качества в организации.
4. Идентификация и контроль затрат, связанных с каждой операцией выбранных процессов.
5. Прямые и косвенные трудозатраты, затраты на материалы, оборудование, накладные расходы и др.
6. Оценка затрат, не связанных с определенными элементами стоимости.
7. Модели классификации затрат.
8. Необходимость планирования. Достижение предсказанных улучшений. Проведение дополнительного анализа.
9. Анализ результатов принятых мер по улучшению и их эффективности

Тема 8 Составление отчета о затратах на процессы

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. Суммирование затрат и сравнение их с подходящей базой измерения (чистая сумма продаж, входные данные о затратах или живой труд).
2. Связь экономики качества с количеством выполненной работы.
3. Собственные потребности предприятия.
4. Отчет для высшего руководства и руководителей среднего звена. Использование диаграмм и схем.

Тема 9 Управление улучшениями. Проведение анализа затрат прибыли

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. Анализ со стороны руководства через определенные интервалы; сравнение отчетов о затратах с планами, с учетом изменений в деловой сфере.

2. Анализ экономических результатов всех возможных мер по улучшению качества.

3. Сравнение прибыли с предлагаемыми затратами.

4. Определение приоритетов. Матрица улучшений.

5. Предсказание увеличения дохода вследствие лояльности потребителей, от новых потребителей.

6. Рекомендации при проведении анализа затрат прибыли. Ощутимые и неощутимые выгоды. Принятие решений руководителями

ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопрос в закрытой форме.

1. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности преобразующих входы и выходы:

а) процедура;

б) система;

в) процесс;

г) программа аудита.

2. Совокупность политики, процедур или требований, которые применяют в виде ссылок:

а) критерии аудита;

б) цели аудита;

в) программа аудита;

г) политика в области качества.

3. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей:

а) контроль;

б) анализ;

в) верификация;

г) испытание.

4. Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия:

а) восстановление;

- б) коррекция;
- в) переделка;
- г) ремонт.

5. Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятых для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам:

- а) управление качеством;
- б) ремонт;
- в) проект;
- г) валидация.

6. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов:

- а) результативность;
- б) программа аудита;
- в) политика в области качества;
- г) эффективность.

7. Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой:

- а) анализ;
- б) контроль;

41

- в) аудит;
- г) испытание.

8. Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству:

- а) управление качеством;
- б) менеджмент качества;
- в) программа аудита;
- г) аудит.

9. Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре:

- а) запись;
- б) верификация;
- г) испытание;

д) анализ.

10. Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования:

- а) коррекция;
- б) корректирующие действие;
- в) ремонт;
- г) переделка _____.

11. Высшее руководство должно обеспечивать использование корректирующих действий:

- а) как средство улучшения;
- б) метод контроля;
- в) способ улучшения;
- г) принцип улучшения.

12. Тщательное оценивание, обычно проводимое самим руководством, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровню зрелости СМК:

- а) анализ;
- б) самооценка;
- в) верификация;
- г) валидация.

13. Представителем руководства по качеству может являться:

- а) первый руководитель предприятия;
- б) один из заместителей первого руководителя предприятия;
- в) один из руководителей среднего звена;
- г) один из рядовых сотрудников предприятия.

2 Вопрос в открытой форме.

2.1 Сравнение прибыли с предлагаемыми затратами.

2.2 Определение приоритетов.

2.3 Матрица улучшений.

2.4 Предсказание увеличения дохода вследствие лояльности потребителей, от новых потребителей.

2.5 Рекомендации при проведении анализа затрат прибыли.

2.6 Ощутимые и неощутимые выгоды.

Шкала оценивания: 10балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- **9-10 баллов** соответствуют оценке «отлично»;
- **7-8 баллов** – оценке «хорошо»;
- **5-6 баллов** – оценке «удовлетворительно»;
- **4 баллов и менее** – оценке «неудовлетворительно».

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности преобразующих входы и выходы:
 - a) процедура;
 - b) система;
 - c) процесс;
 - d) программа аудита.
2. Совокупность политики, процедур или требований, которые применяют в виде ссылок:
 - a) критерии аудита;
 - b) цели аудита;
 - c) программа аудита;
 - d) политика в области качества.
3. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей:
 - a) контроль;
 - b) анализ;
 - c) верификация;
 - d) испытание.
4. Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия:
 - a) восстановление;
 - d) коррекция;
 - c) переделка;
 - d) ремонт.
5. Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятых для достижения цели, соответствующей

конкретным требованиям, включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам:

- a) управление качеством;
- b) ремонт;
- c) проект;
- d) валидация.

6. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов:

- a) результативность;
- b) программа аудита;
- c) политика в области качества;
- d) эффективность.

7. Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает:

- a) что организация должна понимать и выполнять требования потребителей;
- b) что организация должна выпускать современную эффективную продукцию;
- c) что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции

8. Принцип «Роль руководства» означает, что:

- a) на предприятии должно быть умелое руководство.
- b) Руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации.
- c) Руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации.

9. Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» означает, что:

- a) эти отношения повышают способность обеих сторон создавать ценность
- b) на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции
- c) достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию

10. Принцип «Постоянное улучшение» означает, что:

- a) необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия

- b) необходимо постоянно улучшать сведения и знания, зафиксированные на носителях информации
 - c) непрерывное улучшение является постоянной целью организации
11. Принцип «Подход как к процессу» означает, что:
- a) необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия
 - b) желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
 - c) организация должна управлять всеми бизнес- процессами изготовления продукции
12. Принцип «Системный подход к менеджменту» означает, что:
- a) предприятие должно рассматриваться как система с сетью бизнес- процессов
 - b) подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышают качество продукции
 - c) управление системой взаимосвязанных процессов способствуют повышению эффективности организации
13. Составной частью механизма управления качеством продукции является:
- a) политика предприятия в области новой продукции
 - b) система менеджмента качества
 - c) система контроля качества продукции
14. Система менеджмента качества создается для:
- a) реализации политики предприятия в области качества
 - b) объединение целей в области качества структурных подразделений организации
 - c) реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества
15. Механизм управления качеством включает:
- a) издержки предприятия
 - b) задачи стратегического планирования
 - c) реализацию продукции
16. Политика предприятия в области качества формируется:
- a) руководством предприятия
 - b) Советом директоров предприятия
 - c) Нанятым квалифицированным менеджером

17. Типичными целями организации могут быть:

- a) улучшение банковской деятельности,
- b) сохранение доли на рынке,
- c) улучшение логистической деятельности.

18. В результатах деятельности Вашей организации могут быть заинтересованы:

- a) конкуренты
- b) кредитные организации
- c) конечные потребители

19. Самооценка СМК Вашей организации может быть произведена:

- a) финансовыми и налоговыми органами
- b) счетной палатой
- c) внешней организацией

20. Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется:

- a) ИСО 9001:2000
- b) ИСО 9000:2000
- c) ИСО 9004:2000

21. СМК должна включать следующие системообразующие процессы:

- a) управление персоналом,
- b) управление ресурсами,
- c) управление несоответствующей продукцией

22. Разработка плана по устранению несоответствий и усовершенствованию процессов должна включать:

- a) разработка сети бизнес- процессов
- b) разработка элементов структуры организации, повышающий качество продукции
- c) распределение ответственности и полномочий

23. Стандарт ИСО 9004:2000 предназначен для:

- a) улучшения качества,
- b) управления качеством,
- c) контроля качества

24. Независимая аудиторская проверка СМК организации преследует следующую цель:

- a) оценка хода реализации политики предприятия в области производства,
- b) предварительный этап, предшествующий сертификации,
- c) оценка реализации целей организации, обеспечивающих построение его стратегических задач в области качества

25. Субъект управления качеством- это:

- a) поставщики
- b) предприятия-смежники,
- c) руководство организации.

26. Объект управления качеством- это:

- a) организация,
- b) Совет директоров организации
- c) Руководство структурных подразделений организации

27. Процессный подход- это:

- a) принцип организации,
- b) политика качества организации,
- c) руководство к деятельности организации.

28. Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой:

- a) анализ;
- b) Контроль
- c) аудит;
- d) испытание

29. Определение одной или нескольких характеристик согласно

- a) установленной процедуре:
- b) запись;
- c) верификация;
- d) испытание;
- e) д анализ.

30. Действие, предпринятое в отношении несоответствующей

- a) продукции для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования:
- b) коррекция;
- c) корректирующие действие;
- d) ремонт;
- e) переделка.

2 Вопросы в открытой форме.

- 2.1. Перечислите этапы ЖЦП.
- 2.2. Объясните необходимость этапа утилизация в «Петле качества».
- 2.3. Дайте определение жизненного цикла продукции.
- 2.4. В чем состоит необходимость разработки ЖЦП для организации?
- 2.5 В чем заключается принцип Парето?
- 2.6. Расскажите о классификации затрат на качество.
- 2.7 Неизбежны ли затраты на качество?
- 2.8. Расскажите назначение и область применения системы менеджмента качества.
2. 9 Раскройте принципы лежащие в основе разработки системы менеджмента качества.
- 2.10 Дайте определение следующих терминов: коррекция, несоответствие, корректирующее действие, предупреждающее действие.
2. 11 Каким образом можно проверить результативность корректирующих действий?
- 2.12 Значение и сферы приложения управления качеством.
- 2.13. Конкурентоспособность
- 2.14 Процесс создание СМК в организации.
- 2.15 Самооценка возможностей для создания и совершенствования СМК в организации
- 2.16 Функциональные обязанности ОТК
- 2.17 Методы управления качеством
- 2.18 Что такое затраты на качество и как они возникают?

3 Вопросы на установление последовательности.

3.1 **Укажите верную последовательность стадий жизненного цикла организации:**

1. рост
2. возникновение (создание)
3. зрелость
4. развитие
5. кризис (затухание)

3.2 Укажите верную последовательность этапов стратегического планирования:

1. Анализ альтернатив и выбор стратегии
2. Анализ внешней среды, сильных и слабых сторон
3. Оценка стратегии
4. Определение миссии и цели организации
5. Реализация стратегии

3.3 Расположите в правильной последовательности этапы петли качества:

1. Маркетинг, поиск и изучение рынка.
2. Проектирование и разработка технических требований.
3. Материально-техническое снабжение.
4. Подготовка и разработка производственного процесса.
5. Производство.
6. Контроль проведения испытаний и обследование.
7. Упаковка и хранение.
8. Реализация и распределение продукции.
9. Эксплуатация и монтаж.
10. Техническая помощь в обслуживании
11. Утилизация после использования.

3.4 Установите последовательность этапов жизненного цикла изделия:

- 1) Освоение производства;
- 2) Значительное падение спроса на продукт в результате появления на рынке нового товара, заменяющего данный;
- 3) Создание новшества и адаптация его к условиям рынка;
- 4) Достижение максимального уровня эффективности за счет значительных объемов производства;
- 5) Снижение экономической эффективности и постепенное моральное устаревание продукта.

3.5 Установите логическую последовательность этапов формирования стратегии:

- 1) формирование оперативных стратегий (внутри функциональных направлений, отделов и т.д.);
- 2) выбор общей корпоративной стратегии;
- 3) формирование деловой стратегии;

4) формирование функциональной стратегии

3.6 Расположите этапы жизненного цикла новой продукции в логическом порядке

- 1) освоение в производстве;
- 2) диффузия (тиражирование на других объектах);
- 3) рутинизация (стабильное, без изменения, использование);
- 4) возникновение потребности в новшестве и его создание (приобретение прав на использование новшества у его владельца)

3.7 Расположить этапы развития менеджмента в хронологическом порядке:

- 1) системный подход;
- 2) административный подход;
- 3) поведенческий подход;
- 4) подход научного управления;
- 5) подход с точки зрения человеческих отношений;
- 6) ситуационный (проектный) подход;
- 7) процессный подход;
- 8) количественный подход.

3.8 Установите последовательность факторов экономического роста по значимости:

- 1) объемы основного капитала;
- 2) количество и качество природных ресурсов;
- 3) уровень образования и профессиональной подготовки населения;
- 4) нововведения (инновации);
- 5) совершенствование использования ресурсов

3.9 Расположите в правильной последовательности этапы разработки эффективных коммуникаций

- 1 учет обратной связи
- 2 выбор средств распространения сообщения
- 3 создание сообщения
- 4 определение желаемой ответной реакции
- 5 определение целевой аудитории

3.10 Расположите в правильной последовательности этапы процесса контроля

А создание стандартов

В наблюдение и измерение результатов

С оценка и корректировка

D сравнение результатов со стандартами

4 Вопросы на установление соответствия.

4.1 Установите соответствие понятий

А «Качество продукции»	1. основные элементы пригодности продукции, определяемые технической характеристикой изделия.
Б Качество конструкции	2. совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворить определенные потребности в соответствии с назначением
В Планирование качества	3 часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.
Г Управление качеством	4 часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

4.2 Установите соответствие понятий

А Улучшение качества	1. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.
Б Система менеджмента качества	2 часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству.
В Политика в области качества	3 то, чего добиваются или к чему

	стремятся в области качества.
Г Цель в области качества	4 общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

4.3

А Управление организацией –	1 Объединение сотрудников организации, осуществляющих совместную трудовую деятельность для достижения общих целей.
Б Коллектив организации	2 Обеспечение согласованных действий членов организации, направленных на достижение общей цели.
В Организация	3 – схематическая модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество продукции или услуги на различных стадиях – от определения потребностей до оценки их выполнения
Г Петля качества	4 это сознательно координируемое социальное образование (группа людей) с определенными границами, функционирующее на относительно постоянной основе для достижения общей цели или целей

4.4

А Продукция –	1 единица промышленной продукции, количество которой
---------------	--

	может исчисляться в штуках (экземплярах) (ГОСТ 15895–77).
Б Изделие –	2 материальный результат труда, полученный в конкретном производственном процессе и предназначенный для удовлетворения определенных общественных или личных потребностей
В Интеллектуальный продукт –	3 количественная характеристика одного свойства (единичный показатель качества) или нескольких свойств (комплексный показатель качества), составляющих качество объекта.
Г Показатель качества –	4 нематериальный результат труда, предназначенный для использования по назначению либо для обеспечения потребления, эксплуатации или производства продукции, а также для производства или использования по назначению других интеллектуальных продуктов.

4.5

А Коммуникация. –	1 это соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов с помощью информационных потоков..
Б Коммуникационная сеть	2 – это обмен информацией между двумя и более людьми
В Вертикальные связи	3 возникают между равными по

	уровню работниками и подразделениями организации, их задача – координация задач и действий
Г Горизонтальные связи	4 возникают между уровнями управления, руководителем и подчиненными по восходящим и нисходящим направлениям

Шкала оценивания результатов тестирования: в

соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60)

и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по _____ шкале (*указать нужное: по 5-балльной шкале или дихотомической шкале*) следующим образом (*привести одну из двух нижеследующих таблиц*):

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100-85	отлично
84-70	хорошо

69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

ИЛИ

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная учебная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством: учебник / А. П. Агарков. - 2-е изд., стер. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 204 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199> (дата обращения 31.08.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

2. Кузнецова, Н. В. Управление качеством: учебное пособие / Н. В. Кузнецова. - 3-е изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2021. - 361 с.: табл., схем. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558> (дата обращения 31.08.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

3. Карпов, Эрнст Алексеевич. Организация производства и менеджмент: учебник для студентов вузов, обуч. по направлениям «Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств», «Автоматизация технологических процессов и производств» / Э. А. Карпов, В. П. Борискин, А. Г. Схиртладзе. - Старый Оскол: ТНТ, 2019. - 768 с. - Текст: непосредственный.

4. Карпов, Эрнст Алексеевич Организация производства и менеджмент: учебное пособие / Э. А. Карпов. - Старый Оскол: ТНТ, 2011. - 768 с. - Текст: непосредственный.

5. Богатин, Ю. В. Экономическое управление бизнесом: учебное пособие / Ю. В. Богатин, В. А. Швандар. - Москва: Юнити, 2017. - 391 с.: ил., табл., схем., граф. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615926> (дата обращения 31.08.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

Дополнительная учебная литература

3. Экономика и организация производства: учебник / под ред. Ю. И. Трещевского, Ю. В. Вертаковой. Л. П. Пидоймо; рук. авт.

кол. Ю. В. Вертакова. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 381 с. - Текст: непосредственный.

4. Арзуманова, Т. И. Экономика организации: учебник / Т. И. Арзуманова, М. Ш. Мачабели. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 237 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573399> (дата обращения 31.08.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

6. Организация производства и управление предприятием: учебник: [для студентов высших учебных заведений, обуч. по напр. подготовки 38.03.02 «Менеджмент», 38.03.01 «Экономика» (квалификация (степень) «бакалавр»)] / О. Г. Туровец [и др.]; под ред. О. Г. Туровца. - 3-е изд. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 506 с. - Текст: непосредственный.

7. Авдеева, И. А. Организация производства и менеджмент: учебное пособие / И.А. Авдеева; Проскурина И. Ю. - Воронеж: Воронежская государственная лесотехническая академия, 2010. - 263 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141970> (дата обращения 31.08.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

8. Бабийчук, О. Л. Экономика качества, стандартизации и сертификации: учебное пособие / О. Л. Бабийчук, И. Ю. Куприянова, О. Л. Морозова; Курский государственный технический университет. - Курск: КурскГТУ, 2008. - 148 с. - Текст: непосредственный.

9. Бабийчук, О. Л. Экономика качества, стандартизации и сертификации: учебное пособие / О. Л. Бабийчук, И. Ю. Куприянова, О. Л. Морозова; Курский государственный технический университет. - Курск: КурскГТУ, 2008. - 148 с. - Текст: электронный.