

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев Михаил Геннадьевич

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 26.06.2025 12:06:33

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»
(Университет Вернадского)**

Кафедра территориального управления и планирования

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«21» ноября 2024 г. протокол №4

УТВЕРЖДЕНО
Проректор по образовательной деятельности
_____ Кудрявцев М.Г.
для
ДОКУМЕНТОВ
«21» ноября 2024 г.



Рабочая программа дисциплины

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) программы «Торговая логистика территорий»

Квалификация бакалавр

Форма обучения очно-заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело.

Рабочая программа дисциплины разработана доцентом кафедры территориального управления и планирования, к.э.н. Балашовой С.А.

Рецензент: к.э.н., доцент кафедры территориального управления и планирования Кузьмина А.А.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения
Общепрофессиональная компетенция	
ПК-3 Способность организовывать и оптимизировать все процессы, связанные с торговыми операциями, включая управление каналами продаж, мерчандайзинг, обеспечение качества продукции и обслуживания, а также организацию и контроль работы торгового персонала	3.1. Знать теоретические основы и принципы организации и оптимизации торговых операций, включая управление каналами продаж, обеспечение качества продукции и обслуживания, управление продажами и использование инструментов электронной коммерции, а также их взаимосвязи для достижения эффективности торговых процессов на территории
	3.2. Уметь использовать современные технологии и методы для повышения эффективности работы торговых точек и обеспечения удовлетворенности потребителей, а также анализировать финансовые показатели и операционные данные для оптимизации бизнес-процессов на территории
	3.3 - Владеть современными методами и инструментами управления торговыми операциями, включая оптимизацию каналов продаж, обеспечение высокого уровня качества продукции и обслуживания, эффективное управление продажами, использование электронной коммерции, а также организацию и контроль работы торгового персонала для достижения поставленных коммерческих целей и адаптации к специфике территориального рынка

2. Цели и задачи освоения учебной дисциплины, место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управления качеством» относится к дисциплинам, формируемым участниками образовательных отношений основной профессиональной образовательной программы высшего образования 38.03.06 Торговое дело.

Цель– формирование профессиональных компетенций у будущих выпускников, подготовка студентов к эффективному использованию теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством, получение целостного представления об условиях, формах и методах управления качеством, понимание процедуры и технологии управления качеством.

Задачи:

- усвоение основных понятий, используемых в системе управления качеством;
- усвоение теоретических основ управления качеством;
- расширить знания о современных методах и приемах в практике управления качеством;
- усвоить требования, предъявляемые к качеству товара или услуги;
- раскрыть комплексный характер управления качеством;
- получение практических навыков по контролю качества;

- изучение основных методов анализа и оценки брака;
- ознакомление с экономической эффективностью управления качеством;
- изучение затрат на качество;
- ознакомление с существующей системой стандартизации и сертификации

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	4 курс/8 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	3
часов	108
Аудиторная (контактная) работа, часов	16,25
в т.ч. занятия лекционного типа	8
занятия семинарского типа	8
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	87,75
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	зачет

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Наименование оценочного средства	Код компетенции
	всего	в том числе			
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы		
Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления	34	5	29	Практическое задание, доклад	ПК-3
1.1. Качество как объект управления	11	1	10		
1.2. Основные категории и понятия управления качеством.	11	2	9		
1.3. История развития теории и практики в области управления качеством.	12	2	10		
Раздел 2. Методы, инструменты и технологии управления качеством	35	5	30	Практическое задание, доклад	ПК-3

2.1. Статистические методы управления качеством	12	2	10		
2.2. Инструменты и технологии управления качеством	12	2	10		
2.3. Стандартизация в управлении качеством.	11	1	10		
Раздел 3. Экономика управления качеством	34,75	6	28,75	Практическое задание, доклад, тест	ОПК-4
3.1. Взаимосвязь качества и эффективности	11,75	2	9,75		
3.2. Оценка затрат на качество	12	2	10		
3.3. Всеобщее управление качеством	11	2	9		
Итого за курс	103,75	16	87,75		
Промежуточная аттестация	0,25	0,25		итоговое тестирование	
Контроль	4			зачет	
ИТОГО по дисциплине	108	16,25	87,75		

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления

Цель – формирование теоретических знаний и практических навыков у обучающихся в области управления качеством

Задачи – понять цели и задачи управления качеством, выявить ключевую роль качества, изучить основные категории и понятия управления качеством, рассмотреть историю развития теории и практики в области управления качеством.

Перечень учебных элементов раздела:

1.1. Качество как объект управления

Роль и значение качества в достижении успеха компании. Японская концепция основных уровней качества. Конкурентоспособность продукции и ценность. Конкурентоспособность предприятия и качество. Понятие качества. Эволюция понятия качества. Основные периоды развития качества. Проблема качества продукции в рыночных условиях

1.2. Основные категории и понятия управления качеством

Основные задачи управления качеством. Объекты, субъекты, функционал управления качеством. Типы и виды методов управления качеством. Основные этапы жизненного цикла продукции. Принципы обеспечения качества продукции.

1.3. История развития теории и практики в области управления качеством

Основные этапы развития управления качеством. Модели обеспечения качества продукции. Цикл Дэминга-Шухарта. Петля качества по Майклу Портеру. Петля качества в ISO 8402. Спираль качества (спираль Джурана). Инжиниринг качества Тагучи.

Раздел 2. Методы, инструменты и технологии управления качеством

Цель – приобретение теоретических знаний и практических навыков о методах, инструментах и технологии управления качеством.

Задачи – дать обзор основных методов управления качеством, изучить инструменты и технологии управления качеством, рассмотреть функции и принципы стандартизации.

Перечень учебных элементов раздела:

2.1. Статистические методы управления качеством

Мозговой штурм, блок-схема процесса, контрольный листок, гистограмма: алгоритм построения и типы гистограмм, диаграмма Исикавы: характеристика метода, факторы группирования главных причин, причины второго и третьего уровня, стратификация данных: сущность и основные факторы, диаграмма Парето: характеристика и алгоритм построения, диаграмма рассеяния: характеристика и интерпретация. Контрольные карты по количественному и качественному признаку.

2.2. Инструменты и технологии управления качеством

Семь инструментов управления качеством Союза японских ученых и инженеров: диаграмма сродства, диаграмма связей (график связей), древовидная диаграмма, матричная диаграмма (таблица качества), стрелочная диаграмма, диаграмма процесса осуществления программы, матрица приоритетов.

2.3. Стандартизация в управлении качеством.

Базовые цели, функции и принципы стандартизации. Национальная система стандартизации. Международные стандарты ISO 9000. Стандарты ISO серии 14000. Модель системы менеджмента качества.

Раздел 3. Экономика управления качеством

Цель – приобретение теоретических знаний и практических навыков в экономике управления качеством

Задачи – рассмотреть взаимосвязь качества и эффективности, овладеть типовыми методиками и процедурами оценки затрат на качество, дать обзор всеобщего управления качеством.

Перечень учебных элементов раздела:

3.1. Взаимосвязь качества и эффективности

Виды и характеристики эффектов от управления качеством. Экономические эффекты. Показатели экономической эффективности управления качеством. Политика предприятия в области качества. Мотивация персонала к производству качественной продукции. Модели и награды премий по качеству, используемые для оценки эффективности систем управления качеством.

3.2. Оценка затрат на качество

Затраты на качество: сущность затрат на качество, элементы затрат на качество. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции. Классификация затрат на качество: подход Джурана - Фейгенбаума. Классификация затрат на качество: подход Ф. Кросби. Модель затрат на процесс согласно ГОСТ Р 52380.1. Информационная база анализа затрат на качество продукции. Традиционное и современное управление затратами на качество.

3.3. Всеобщее управление качеством

Сравнение парадигм качества: традиционной и TQM парадигм. Принципы TQM: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками. Элементы стратегии TQM. Сфокусированность на процессе в TQM. Непрерывное постоянное улучшение: Kaizen и Kairyo. Политика организации в условиях TQM.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Балашова С.А. Управление качеством: Методические указания и задания для практических занятий / ФГБОУ ВО Российский государственный аграрный заочный университет. М.2019

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц	Количество экземпляров в библиотеке
1.	Михеева, Е.Н. Управление качеством: учеб. для вузов / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2014. – 530 с.	
2.	Разумов, В.А. Управление качеством: учеб. пособие для вузов / В.А. Разумов. - М.: ИНФРА-М, 2013.	
3.	Герасимов, Б.Н. Управление качеством. Практикум : учеб. пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 207с	

Электронные учебные издания в электронно-библиотечных системах (ЭБС):

№ п/п	Автор, название, место издания, год издания, количество страниц	Ссылка на учебное издание в ЭБС
Основная		
	Управление качеством: уч. пос. [Электронный ресурс] / С.И. Пыхов, Ж.С. Позднякова. – Челябинск: ОУ ВО «Южно-Уральский технологический университет», 2021, 181 с.	https://www.inueco.ru/rio/2021/978-5-6044299-9-0.pdf ,
Дополнительная		
1.	Шевчук Д.А. Управление качеством: учеб. пособие / Д.А. Шевчук. М. : ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008 – 216 с.	http://lib.lunn.ru/KP/Spring2010/shevchuk1.pdf
2.	Прохоров Ю.К. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб: СПбГУИТМО, 2007. – 144 с	https://books.ifmo.ru/file/pdf/193.pdf

6.3 Перечень электронных образовательных ресурсов

№ п/п	Электронный образовательный ресурс	Доступ в ЭОР (сеть Интернет, локальная сеть, авторизованный/свободный доступ)
1	Всероссийская Организация Качества	http://www.mirq.ru
2.	Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]	http://nlr.ru/lawcenter_rnb
3.	РИА «Стандарты и качество»	http://www.ria-stk.ru
4.	Ассоциация Деминга	http://www.deming.ru
5.	Открытый портал Standard.ru	http://www.standard.ru
6.	Росстандарт. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии	http://www.gost.ru/wps/portal/

6.4 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией
2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно
3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно
4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/> Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021
5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ
6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)
2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.
3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.
4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)
2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)
3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.
4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)
5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>
6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.5 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Предназначение помещения (аудитории)	Наименование корпуса, № помещения (аудитории)	Перечень оборудования (в т.ч. виртуальные аналоги) и технических средств обучения
---	--	--

Для занятий лекционного типа	Учебно-административный корпус. Каб. 129.	Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный
Для занятий семинарского типа, групповых консультаций, промежуточной аттестации	Учебно-административный корпус. Каб. 125	Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный
Для самостоятельной работы	Учебно-административный корпус. Помещение для самостоятельной работы. Читальный зал	Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.
	Учебно-административный корпус. Каб. 105. Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ	Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

Направление подготовки 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) программы «Торговая логистика территорий»

Квалификация бакалавр

Форма обучения очно-заочная

Балашиха 2024 г.

1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Индикаторы достижения компетенций	Уровень освоения	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
<p>ПК-3 Способность организовывать и оптимизировать все процессы, связанные с торговыми операциями, включая управление каналами продаж, мерчандайзинг, обеспечение качества продукции и обслуживания, а также организацию и контроль работы торгового персонала</p>	<p>Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>Знает: направления государственной поддержки и развития нового бизнеса на основе федеральных и региональных программ, в том числе в сфере льготного налогообложения; специфику логистического подхода к управлению материальными потоками, принципы построения логистических каналов, цепей, схем, систем, а также выбора логистических посредников при развитии новых направлений бизнеса</p> <p>Умеет: выявлять и оценивать новые рыночные возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций; применять рекламу с целью продвижения новых товаров и услуг; проводить анализ финансово-хозяйственной деятельности с целью выявления резервов для развития новых направлений деятельности организации; организовывать логистические процессы в организации, управлять ими, выбирать поставщиков товаров и логистических посредников; принимать решения по выбору оптимальных логистических цепей и созданию эффективных логистических систем в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками</p> <p>Владет: основами разработки бизнес-планов проектов и развития новых направлений бизнеса; методами проведения анализа финансово-хозяйственной деятельности организации; навыками аналитической оценки качества и эффективности логистической деятельности организации при реализации бизнес-планов.</p>	<p>Практическое задание, доклад, тест, итоговое тестирование</p>
	<p>Продвинутый (хорошо)</p>	<p>Знает твердо: направления государственной поддержки и развития нового бизнеса на основе федеральных и региональных программ, в том числе в сфере</p>	<p>Практическое задание, доклад, тест, итоговое тестирование</p>

Индикаторы достижения компетенций	Уровень освоения	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
		<p>льготного налогообложения; специфику логистического подхода к управлению материальными потоками, принципы построения логистических каналов, цепей, схем, систем, а также выбора логистических посредников при развитии новых направлений бизнеса</p> <p>Умеет уверенно: выявлять и оценивать новые рыночные возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций; применять рекламу с целью продвижения новых товаров и услуг; проводить анализ финансово-хозяйственной деятельности с целью выявления резервов для развития новых направлений деятельности организации; организовывать логистические процессы в организации, управлять ими, выбирать поставщиков товаров и логистических посредников; принимать решения по выбору оптимальных логистических цепей и созданию эффективных логистических систем в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками</p> <p>Владеет уверенно: основами разработки бизнес-планов проектов и развития новых направлений бизнеса; методами проведения анализа финансово-хозяйственной деятельности организации; навыками аналитической оценки качества и эффективности логистической деятельности организации при реализации бизнес-планов.</p>	
	Высокий (отлично)	<p>Имеет сформировавшиеся систематические знания: направления государственной поддержки и развития нового бизнеса на основе федеральных и региональных программ, в том числе в сфере льготного налогообложения; специфику логистического подхода к управлению материальными потоками, принципы построения логистических каналов, цепей, схем, систем, а также выбора</p>	Практическое задание, доклад, тест, итоговое тестирование

Индикаторы достижения компетенций	Уровень освоения	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
		<p>логистических посредников при развитии новых направлений бизнеса</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: выявлять и оценивать новые рыночные возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций; применять рекламу с целью продвижения новых товаров и услуг; проводить анализ финансово-хозяйственной деятельности с целью выявления резервов для развития новых направлений деятельности организации; организовывать логистические процессы в организации, управлять ими, выбирать поставщиков товаров и логистических посредников; принимать решения по выбору оптимальных логистических цепей и созданию эффективных логистических систем в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: основами разработки бизнес-планов проектов и развития новых направлений бизнеса; методами проведения анализа финансово-хозяйственной деятельности организации; навыками аналитической оценки качества и эффективности логистической деятельности организации при реализации бизнес-планов.</p>	

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение практического задания	не выполнено или все задания решены неправильно	Решено более 50% задания, но менее 70%	Решено более 70% задания, но есть ошибки	все задания решены без ошибок
Доклад	не выполнен или тема не раскрыта	Цель и задачи доклада достигнуты частично. Актуальность темы	Цель и задачи выполнения доклада достигнуты.	Цель написания доклада достигнута, задачи решены.

		доклада определена неубедительно. В докладе выявлены значительные отклонения от требований методических указаний.	Актуальность темы доклада подтверждена. Доклад выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Доклад выполнен согласно требованиям.
Тест	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен, курсовая работа)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итоговых тестов (не менее 15 вопросов на вариант)	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

КОМПЛЕКТ ЗАДАЧ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ по дисциплине Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления

Задание 1: Проанализировать «Политику качества» на предприятии, где работает студент.

Задание 2: Моделирование ситуации: «Выбор и обоснование оптимального вида контроля качества для Вашего предприятия».

ТЕМАТИКА ДОКЛАДОВ

Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления

1. Потребность и необходимость управления качеством в деятельности предприятия.
2. Управление качеством в системе понятий рыночной экономики.
3. Условия и предпосылки возникновения менеджмента качества.
4. Особенности российского менеджмента качества.
5. Интеграционные процессы в управлении качеством.
6. Внешняя и внутренняя среда управления качеством в организации.

КОМПЛЕКТ ЗАДАЧ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ по дисциплине Раздел 2. Методы, инструменты и технологии управления качеством

Задание 3: Контроль качества. Использование контрольных листов (исходные данные даются по вариантам).

Задание 4: Этапы проведения сертификации системы качества

Темы докладов :

1. Функции и организационная структура службы управления качеством на предприятии.
2. Принятие управленческих решений по управлению качеством.
3. Управление качеством при проектировании, закупках, обслуживании и взаимоотношениях с потребителями.
4. Интерпретация кружков качества
5. Стандартизация требований к объектам и системам качества.
6. Непрерывное постоянное улучшение: Kaizen и Kaigyо
7. Политика организации в условиях TQM.
8. Система информационного обеспечения управления качеством.

Раздел 3. Экономика управления качеством

КОМПЛЕКТ ЗАДАЧ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ по дисциплине

Задание 5: Анализ затрат на качество (исходные данные даются по вариантам).

Темы докладов :

1. Контроль, оценка и испытания качества продукции.
2. Разрешение конфликтов при покупке недоброкачественных товаров.
3. Формальное и неформальное управление качеством.
4. Ресурсы, качество и эффективность управления.
5. Классификация затрат на качество
6. Концепция «ноль затрат» на качество

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ для текущего контроля

1. Перечислите источники формирования эффекта от повышения качества для производителей продукции:
 - а) прирост продуктивности;
 - б) создание более благоприятных условий в сфере потребления;
 - в) снижение себестоимости;
 - г) сокращение потерь при транспортировке, хранении и реализации продукции.
2. Перечислите формы проявления эффекта от повышения качества для государства:
 - а) расширяются экспортные возможности;
 - б) обновляется товарный ассортимент;
 - в) более полно удовлетворяются потребности населения страны;
 - г) сокращаются потери от брака и рекламации.
3. Перечислите виды экономического эффекта от управления качеством объекта:
 - а) предотвращенный ущерб;
 - б) повышение полезности объекта;
 - в) упущенная выгода.
4. Назовите подходы к выработке стратегии управления затратами на качество:
 - а) оптимальная дефектность;
 - б) максимум дефектов;
 - в) ноль дефектов.
5. Перечислите формы проявления эффекта от повышения качества для потребителя продукции:
 - а) более полно используются ресурсы
 - б) расширяется и обновляется ассортимент продукции
 - в) сокращаются затраты на потребление
 - г) повышается удовлетворенность покупателя

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ для промежуточной аттестации (зачет) по дисциплине

Зачет проводится в виде итогового теста. Для выполнения теста отводится 45 минут.

Примерные задания итогового теста

1. Что такое качество продукции?

- а) совокупность мероприятий, направленных на обеспечение высокого качества продукции на всех стадиях жизненного цикла товара;
- б) совокупность свойств деятельности, непосредственно зависящих от работника и обуславливающих соответствие этого процесса, определенным требованиям;
- в) совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность для удовлетворения определенных потребностей;
- г) совокупность свойств, обуславливающих высокий спрос на продукцию.

2. Расположите в правильной последовательности составляющие пирамиды качества.

Ступень	Составляющие
1	А. Качество предприятия
2	Б. Качество изделия
3	В. Качество общества
4	Г. Качество производства

3. Выберите аспекты качества жизнедеятельности:

- а) экономический;
- б) национальный;
- в) моральный;
- г) политический;
- д) революционный;
- е) социальный;
- ж) технический;
- з) эволюционный.

4. Выберите основные факторы, влияющие на качество продукции предприятия:

- а) качество орудий труда и материалов;
- б) качество машин и оборудования;
- в) природно-климатические факторы;
- г) профессиональное мастерство персонала;
- д) налоговая система.

5. Определите условия производства необходимые для достижения определенного качества продукции:

- а) система материальных и моральных стимулов;
- б) характер производственного процесса;
- в) инфраструктура рынка;
- г) морально-психологический климат в коллективе.

6. Какие свойства продукции, воплощающие её качество, наиболее важны для потребителя?

- а) реальное качество продукции;
- б) потенциальное качество продукции;
- в) все перечисленные факторы.

7. Какие из перечисленных показателей качества продукции являются оценочными?

- а) единичные показатели качества;
- б) комплексные показатели качества;
- в) определяющие показатели качества;
- г) интегральные показатели качества.

8. Кто из перечисленных знаменитых управленцев впервые применил стандартизацию и унификацию - важнейшие элементы в управлении качеством?

- а) Анри Файоль;
- б) Генри Форд;
- в) Элтон Мейо.

9. К функциям управления качеством можно отнести:

- а) методы управления качеством;
- б) нормирование;
- в) технологическая подготовка производства;
- г) повышение квалификации кадров, стимулирование.

10. Кем разработана концепция статистического управления качеством?

- а) Э. Деминг;
- б) В. Шухарт;
- в) Д. Джуран;
- г) Ф. Тейлор.

11. Выберите процессы, характеризующие «триаду качества»:

- а) контроль;
- б) планирование;
- в) улучшение;
- г) нормирование.

12. Что такое квалиметрия?

- а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества;
- б) наука, изучающая качество;
- в) отрасль науки, изучающая факторы, определяющие качество.

13. Какие побуждающие мотивы по обеспечению требуемого качества продукции наиболее актуальны для России?

- а) социальные и моральные меры поощрения;
- б) заработная плата, премирование за высокое качество и штрафные санкции за брак;
- в) все перечисленные мотивы.

14. Какие показатели используются для сравнительной оценки качества продукции?

- а) интегральные;
- б) относительные единичные;
- в) абсолютные;
- г) комплексные для группы показателей.

15. Что такое стандарт?

а) нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом;

б) справочный документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации;

в) учредительный документ юридического лица.

16. Что может быть объектом стандартизации?

- а) правила, регламентирующие документы приема и сдачи продукции;
- б) каналы реализации продукции;
- в) конкретные виды продукции;
- г) методы определения качества продукции.

17. В какой стране впервые была учреждена национальная премия по качеству?

- а) Россия;
- б) Япония;
- в) США;
- г) Германия.

18. Что такое сертификация продукции?

- а) установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных отраслях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон;
 - б) нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации ;
 - в) процесс, гарантирующий соответствие показателей качества продукции требованиям нормативно-технической документации и стандартам.
19. По каким критериям классифицируются системы сертификации?
- а) по заинтересованности сторон;
 - б) по участию сторонних организаций;
 - в) по стоимости;
 - г) по правовому статусу.
20. На чем основывается мотивация персонала к производству качественной продукции?
- а) материальное стимулирование;
 - б) изменение организационно-правовой формы предприятия;
 - в) улучшение условий труда и предоставление социальных гарантий; г) присвоение почетных званий, продвижение по службе; д) возможность получения образования и более интересной работы.
21. Какая продукция (работы, услуги) подлежит обязательной сертификации?
- а) товары (работы, услуги), на которых в законодательных актах, государственных стандартах установлены требования, направленные на обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей и охраны окружающей среды, а так же предотвращения причины вреда имуществу потребителей;
 - б) средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителей;
 - в) импортируемая продукция;
 - г) все перечисленное верно.
22. Какие инструменты характерны для элементарных статистических методов контроля качества?
- а) гистограмма;
 - б) многофакторный анализ;
 - в) диаграмма Парето;
 - г) статистический выборочный контроль; д) контрольная карта.
23. Что такое политика в области качества?
- а) цели и задачи, направленные на достижение высокого качества товаров и услуг, сформулированные руководством организации;
 - б) система стратегических мер, проводимая руководством организации;
 - в) генеральная линия, проводимая руководством организации в области экономической деятельности.
24. Организация работ по качеству – это.....
- а) определение структур, входящих в систему качества, их функций и методов работ;
 - б) построение структур и обеспечение их эффективного функционирования;
 - в) сертификация системы качества на соответствие стандартом ИСО 9000.
25. Обучение персонала вопросам качества продукции – это...
- а) обучение высшего руководства предприятия принципам обеспечения качества и управления качеством;
 - б) обучение руководства подразделений и среднего управленческого персонала системы качества;
 - в) обучение производственного персонала методам разработки и изготовления продукции для достижения требуемого уровня качества;
 - г) постоянное повышение квалификации и переподготовка работников всех уровней по обеспечению качества.
26. Какие требования предъявляют к информации о качестве продукции?
- а) достоверность;

- б) доступность;
 - в) полнота;
 - г) безусловная выгодность для производителя.
27. Что является носителем информации о качестве продукции?
- а) издание периодической печати;
 - б) этикетка;
 - в) ярлык;
 - г) штамп.
28. Кто может выполнять работу по управлению качеством в организации?
- а) линейные подразделения организации;
 - б) специализированная служба управления качеством;
 - в) вкладчики товарищества на вере;
 - г) внешние агентства, независимые аудиторы.
29. Что такое выборка?
- а) минимально допустимая часть товарной партии;
 - б) минимально допустимое количество упаковочных единиц, составляющих представительную часть товарной партии и отобранных для составления исходной пробы.
 - в) минимально допустимое число забракованных единиц объединенной пробы.
- 30.. Перечислите источники формирования эффекта от повышения качества для производителей продукции:
- а) прирост продуктивности;
 - б) создание более благоприятных условий в сфере потребления;
 - в) снижение себестоимости;
 - г) сокращение потерь при транспортировке, хранении и реализации продукции.
31. Перечислите формы проявления эффекта от повышения качества для потребителя продукции:
- а) более полно используются ресурсы
 - б) расширяется и обновляется ассортимент продукции
 - в) сокращаются затраты на потребление
 - г) повышается удовлетворенность покупателя
32. Перечислите формы проявления эффекта от повышения качества для государства:
- а) расширяются экспортные возможности;
 - б) обновляется товарный ассортимент;
 - в) более полно удовлетворяются потребности населения страны;
 - г) сокращаются потери от брака и рекламации.
33. Перечислите виды экономического эффекта от управления качеством объекта:
- а) предотвращенный ущерб;
 - б) повышение полезности объекта;
 - в) упущенная выгода.
34. Назовите подходы к выработке стратегии управления затратами на качество:
- а) оптимальная дефектность;
 - б) максимум дефектов;
 - в) ноль дефектов.
35. Назовите структуру затрат на управление качеством, предложенную А. Фейгенбаумом:
- а) затраты поставщиков и потребителей;
 - б) затраты государства;
 - в) затраты производителей продукции;
 - г) затраты общества;

д) совместные затраты производителей продукции и поставщиков; в) все перечисленные мотивы.