

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 22.09.2022 10:11:21
Уникальный программный ключ:
798bdac7559fdeeb834768f6f17



Министерство образования и науки высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Приложение 3 к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.01 Экономика,
направленность (профиль) программы Экономика предприятий и организаций

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания Совета
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
от 28.05.2019 № 11
Председатель Г.Л. Авагян Г.Л. Авагян



Кафедра торговли и общественного питания

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ для студентов приема 2019 г.

Б1.В.14 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Направление подготовки 38.03.01
Экономика

Направленность (профиль) программы
«Экономика предприятий и организаций»

Уровень высшего образования Бакалавриат

Программа подготовки прикладной бакалавриат

Краснодар
2019 г.

Рецензенты:

1. Приходько К.С., к.э.н., доцент кафедры экономики предприятия Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
2. Воронцова О.С., к.т.н., доцент кафедры технологии жиров, косметики, товароведения, процессов и аппаратов ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет»

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины «Управление качеством на предприятии»:

Цель изучения дисциплины – получение систематизированного представления о возникновении, настоящем состоянии и будущих тенденциях развития теории и практики управления качеством с учетом достижений мировой и отечественной науки; получение знаний производственных отношений и принципов управления качеством на предприятиях с учетом технических, финансовых и человеческих факторов; понимание качества, как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики.

Задачи дисциплины: рассмотрение основных подходов к осуществлению управления качеством на всех уровнях и стадиях развития организации (предприятия); формирование навыков прогнозирования, формулирования, оценки и выбора необходимых управленческих действий; освоение технологии разработки мероприятий по реализации управления качеством организации (предприятия); изучение нормативных документов в области управления качеством; требований, порядка разработки и сертификации систем менеджмента качества и систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП); приобретение навыков работы с нормативной документацией, касающейся вопросов качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

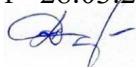
Составитель:


_____ (подпись)

Е.Н. Губа, к.т.н., доцент кафедры торговли и общественного питания

Рабочая программа дисциплины рекомендована к утверждению кафедрой торговли и общественного питания. Протокол от 28.03.2019 № 8

Зав. КТП, к.э.н., доцент



С.Н. Диянова

_____ (подпись)

СОГЛАСОВАНО

Зав. кафедрой экономики и управления, к.э.н., доц.  И.В. Балашова
(подпись)

Протокол заседания Учебно-методического совета от 18.04.2019 № 6

СОГЛАСОВАНО

Лабутин М.В., менеджер по качеству Отдела обеспечения качества на СП РС Управления по качеству и пищевой безопасности СП РС Департамента системы менеджмента качества АО «Тандер», г. Краснодар

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	4
II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	13
IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	28
VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	34
VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	53
VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	55
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИЙ ИЗМЕНЕНИЙ.....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ:	
Карта обеспеченности дисциплины «Управление качеством на предпри- ятии»	
Образец экзаменационного билета	

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1 Цель дисциплины

Цель изучения дисциплины – получение систематизированного представления о возникновении, настоящем состоянии и будущих тенденциях развития теории и практики управления качеством с учетом достижений мировой и отечественной науки; получение знаний производственных отношений и принципов управления качеством на предприятиях с учетом технических, финансовых и человеческих факторов; понимание качества, как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики.

1.2 Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

1. Рассмотрение основных подходов к осуществлению управления качеством на всех уровнях и стадиях развития организации (предприятия);
2. Формирование навыков прогнозирования, формулирования, оценки и выбора необходимых управленческих действий; освоение технологии разработки мероприятий по реализации управления качеством организации (предприятия);
3. Изучение нормативных документов в области управления качеством;
4. Изучение требований, порядка разработки и сертификации систем менеджмента качества и систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП);
5. Приобретение навыков работы с нормативной документацией, касающейся вопросов качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции.

1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.14 Управление качеством на предприятии относится к вариативной части учебного плана.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин «Менеджмент», «Экономика фирмы», «Планирование на предприятии», «Организация производства на предприятии».

Для успешного освоения дисциплины «Управление качеством на предприятии», студент должен:

по дисциплине «Менеджмент»

1. Знать: закономерности функционирования современной экономики на микроуровне; основные понятия, категории и инструменты менеджмента; основные особенности ведущих школ и направлений менеджмента; основные тенденции развития менеджмента в современных условиях; пути повышения эффективности менеджмента .

2. Уметь: анализировать во взаимосвязи экономические явления, процессы и институты на микроуровне; осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач; организовать выполнение конкретного порученного этапа работы; правильно организовывать работу малого коллектива, рабочей группы; проектировать организационные структуры управления; применять в своей деятельности контроль и контроллинг .

3. Владеть: современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных; методами и приемами анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и экономических моделей; навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений.

по дисциплине «Экономика фирмы»

1. Знать: основные нормативные правовые документы, регламентирующие создание, функционирование и ликвидацию коммерческой организации; принципы развития и

закономерности функционирования фирмы; организационно-правовые формы организаций, их ресурсы, экономические показатели деятельности; анализ и оценку эффективности финансово-хозяйственной деятельности фирм; миссии фирм, основные цели, принципы и методы управления фирмой; виды, типы, функции коммерческих организаций и управление технологическим процессом; организацию и оплату труда, управление персоналом; содержание маркетинговой концепции управления и методы маркетинговых исследований; теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества фирмы .

2. Уметь: выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения с учетом критериев социально-экономической эффективности, оценки рисков и возможных социально-экономических последствий; рассчитывать на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы экономические и социально-экономические показатели; использовать источники экономической, социальной и управленческой информации; анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности организаций различных форм собственности и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений; выявлять тенденции изменения социально-экономических показателей .

3. Владеть: современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных; современными методиками расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующие экономические процессы и явления на уровне хозяйствующих субъектов; методами оценки финансово-экономического состояния фирмы; навыками разработки программ повышения конкурентоспособности фирмы.

по дисциплине «Планирование на предприятии»

1. Знать: методы планирования производственной деятельности фирмы, методы построения эконометрических моделей объектов, явлений и процессов; основы построения расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на микро- и макроуровне; основные особенности российской экономики, ее институциональную структуру, направление экономической политики государства .

2. Уметь: формировать систему планирования производственной деятельности фирмы; анализировать во взаимосвязи экономические явления, процессы и институты на микро- и макроуровне; выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций; рассчитывать на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы экономические и социально-экономические показатели; анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных организационно-правовых форм и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений; осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор и анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач; прогнозировать экономические показатели предприятия на основе стандартных теоретических и эконометрических моделей развития экономических процессов и явлений; разрабатывать варианты повышения эффективности деятельности фирмы; осуществлять работу по технико-экономическому обоснованию проектов, связанных с развитием фирмы; представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, аналитического отчета, статьи .

3. Владеть: методологией экономического исследования; современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, современными методиками расчета и анализа социально-экономических показателей; методами подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета; навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений .

по дисциплине «Организация производства на предприятии»

1. Знать: организационно-правовые формы предприятия; директивные и нормативные акты, регламентирующие различные стороны функционирования производственных (торговых) предприятий в рыночной экономике; организацию производственного (торгового) и технологического процессов и их взаимосвязь с экономическими процессами; основные принципы построения экономической системы организации; состав материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации, показатели их эффективного использования; способы экономии ресурсов; основные технико-экономические показатели деятельности предприятия и методику их расчета; принципы построения организационной структуры предприятия; методы и формы организации производства и управления производством .

2. Уметь: рассчитывать по принятой методике основные технико-экономические показатели деятельности организации; рассчитывать потребности в производственных (торговых) площадях; анализировать организационные структуры производства; определять типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования .

3. Владеть: современными методиками расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микро- и макроуровне; навыками применения процессного, системного и ситуационного подходов, современных стандартов к решению задач организации и планирования производства; методами расчета экономической эффективности использования различных (производственных) технологических систем при материальном снабжении производства и товароснабжении оптовой и розничной торговли .

Изучение дисциплины «Управление качеством на предприятии» необходимо для дальнейшего выполнения выпускной квалификационной работы.

1.4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения		
	Очная	Заочная	Очно-заочная
1	2	3	4
Объем дисциплины в зачетных единицах	4 ЗЕТ		
Объем дисциплины в часах	144		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего	44,35	14,35	42,35
1.Аудиторная работа (Ауд), всего:	42	12	40
в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ()	14 (4)	4(2)	12(4)
лабораторные занятия, в том числе интерактивные ()	-	-	
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ()	28 (8)	8(4)	28(8)
2.Электронное обучение (Элек.)	-	-	-
3.Индивидуальные консультации (ИК)	-	-	-
4.Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	-	-	-
5.Консультация перед экзаменом (КЭ)	2	2	2
6.Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии (Каттэк)	0,35	0,35	0,35
Самостоятельная работа (СР). всего:	99,65	129,65	101,65
в том числе:			
самостоятельная работа в семестре (СРС)	66	123	68
самостоятельная работа на курсовую работу	-	-	-
самостоятельная работа в период экз.сессии (Контроль)	33,65	6,65	33,65

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплине осуществляется в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие общепрофессиональные (ОПК) и профессиональные компетенции (ПК):

ОПК-2 – Способностью осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач.

В результате освоения компетенции **ОПК-2** студент должен:

1 Знать: основные методы и источники сбора данных, необходимых для решения задач в области управления качеством на предприятии; основные виды документов СМК; методы и приемы анализа сбора информации, необходимой для организации контроля качества производимой продукции и оказываемых услуг на всех этапах жизненного цикла товара и осуществления управления качеством на предприятии

2. Уметь: осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения задач в области управления качеством по системе менеджмента качества на предприятии, а также осуществления контроля качества производимой продукции и оказываемых услуг на всех этапах жизненного цикла товара; разрабатывать документацию СМК.

3. Владеть: владеть методами сбора данных, необходимых для решения задач в области управления качеством на предприятии

ОПК-4 - Способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность.

В результате освоения компетенции **ОПК-4** студент должен:

1 Знать: основные понятия, категории и инструменты менеджмента качества; основные тенденции развития теории менеджмента качества в современных условиях; пути повышения эффективности управления системами менеджмента качества.

2. Уметь: строить модель управления качеством; анализировать во взаимосвязи процессы, протекающие в системе менеджмента качества; проектировать организационные структуры СМК; находить организационно-управленческие решения в области управления качеством на предприятии и готовность нести за них ответственность

3. Владеть: навыками нахождения организационно-управленческих решений в области управления качеством на предприятии

ПК-1 – способностью собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов.

В результате освоения компетенции **ПК-1** студент должен:

1 Знать: экономические и социально-экономические показатели, характеризующие эффективность функционирования системы менеджмента качества, созданной на предприятии; источники сбора данных для расчета экономических и социально-экономических показателей

2. Уметь: собирать и анализировать информацию, полученную в результате мониторинга, измерения и аудита; управлять измерениями.

3. Владеть: навыками сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих эффективность функционирования системы менеджмента качества, созданной на предприятии

ПК-3 – способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами.

В результате освоения компетенции **ПК-3** студент должен:

1 Знать: методики расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; методы анализа и оценки функционирования СМК.

2. Уметь: выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами; анализировать и оценивать эффективность функционирования СМК.

3. Владеть: методами расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; методами анализа и оценки функционирования СМК.

ПК-5 – способностью анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений.

В результате освоения компетенции **ПК-5** студент должен:

1. Знать: основные формы отчетности предприятия (в т.ч. в области контроля качества), требования к качеству продукции, услуг; методы идентификации и прослеживаемости информации, содержащейся в отчетности.

2. Уметь: способностью анализировать и интерпретировать данные, содержащиеся в основных формах документов СМК и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений в области управления качеством на предприятии

3. Владеть: методами управления процессами в СМК на основе идентификации и прослеживаемости информации, содержащейся в различных видах отчетности, методами управления несоответствующими результатами процессов.

ПК-11 – способностью критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий.

В результате освоения компетенции **ПК-11** студент должен:

1 Знать: нормативную базу СМК (международные стандарты серии ИСО-9000), элементы и принципы функционирования СМК на предприятии; показатели и методы оценки эффективности функционирования СМК; принципы менеджмента качества, методы достижения и управления устойчивым успехом организации

2. Уметь: критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений в области управления качеством, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий; применять методы управления устойчивым успехом организации

3. Владеть: навыками оценки предлагаемых вариантов управленческих решений в области управления качеством на предприятии; методами самооценки предприятия; мето-

дами управления устойчивым успехом организации

1.6 Формы контроля

Текущий контроль (контроль самостоятельной работы) осуществляется в процессе освоения дисциплины лектором и преподавателем, ведущим практические занятия в соответствии с календарно-тематическим планом.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в форме экзамена.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося по программе бакалавриата. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Управление качеством на предприятии» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определены в «Положении об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». (<http://www.rea.ru>)

Набор адаптационных методов обучения, процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации осуществляется исходя из специфических особенностей восприятия, переработки материала обучающимися с ограниченными возможностями здоровья с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание программы учебной дисциплины «Управление качеством на предприятии», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 2.1

Таблица 2.1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
1	2	3	4
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	<p>Качество как научная категория и объект управления: качество, показатель качества, уровень качества, дефект.</p> <p>Управление качеством продукции: понятие цели и задачи. Объекты и субъекты управления качеством продукции. Основные термины и определения в области управлению качеством продукции и систем менеджмента качества.</p> <p>Квалиметрия как наука, её роль, методы и области практического применения. Методы определения показателей качества. Методы определения уровня качества продукции. Требования к качеству продукции. Градации товаров и услуг по качеству.</p>	ОПК-2, ОПК-4	Лекция, практическое занятие, деловая игра, тестирование, самостоятельная работа студентов. входной контроль
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	<p>Становление и эволюция систем качества в России и за рубежом. Модели для обеспечения качества продукции. Элементы систем качества. Петля качества.</p> <p>Принципы УКП. Функции УКП.</p> <p>Принципы СМК: организация, ориентированная на потребителя; лидерство работников, процессный подход, системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками сырья для производства продукции общественного питания.</p>	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1	Лекция, тестирование, самостоятельная работа студентов
Тема 3. Методы менеджмента качества.	<p>Статистические методы обеспечения качества: семь основных инструментов контроля качества (диаграмма Парето, схема Исикавы, контрольные карты и т. д.); статистический выборочный контроль качества продукции. Функция развертывания качества (QFD). Концепция «Дома качества». Метод анализа видов и последствий потенциальных дефектов. Метод снижения дефектности (six sigma). Метод продуктивного поддержания оборудования (TPM).</p> <p>Сферы приложения методов управления качеством.</p>	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1, ПК-11	Интерактивная лекция, практическое занятие, кейс-стади, тестирование, самостоятельная работа студентов
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	<p>Средства УКП – нормативные документы. Стандарты ИСО 9000, как нормативная база СМК: назначение, объекты, структура, применение, содержание, практическое значение ГОСТ Р ISO 9000-2015, ГОСТ Р ISO 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Требования к документам СМК согласно ГОСТ ISO 9001-2015.</p> <p>Технический регламент как носитель обязательных требований. Классификация обязательных требований. Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании», законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Уголовным кодексом РФ, Кодексом РФ «Об административных правонарушениях».</p>		Лекция, практическое занятие, контрольная работа, самостоятельная работа студентов

<p>Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях</p>	<p>Общее руководство качеством продукции, разработка и внедрение систем качества в организациях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, рабочие процедуры, документация. Модель СМК. Проверка систем качества: планирование, программа проведения, корректирующие действия. Сертификация систем качества.</p>		<p>Интерактивная лекция, практическое занятие, кейс-стади, контрольная работа, самостоятельная работа студентов</p>
<p>Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.</p>	<p>Управление качеством на этапах проектирования и планирования продукции. Управление качеством на производственной стадии. Управление качеством на стадиях обращения – транспортировании, погрузочно-разгрузочных работах, реализации, эксплуатации. Роль устройств для мониторинга и измерений в УВП и СМК. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM). Понятие об отраслевых системах менеджмента качества: в автомобильной, пищевой промышленности. Систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП) Система менеджмента окружающей среды – ИСО 14000. Тенденции интегрирования систем менеджмента.</p>	<p>ОПК-2, ОПК-4, ПК-1, ПК-11</p>	<p>Лекция, практическое занятие, контрольная работа, самостоятельная работа студентов</p>
<p>Тема 7. Экономика качества</p>	<p>Экономические категории качества. Затраты на качество: классификация; необходимость документированного учета. Метод определения и оптимизации затрат на качество. Метод Парето – ABC; метод Тагути; метод функционально-стоимостного анализа (ФСА). Оценка эффективности процесса управления. Оценка экономической эффективности внедрения СМК на предприятии.</p>	<p>ОПК-2, ПК-1, ПК-3, ПК-5, ПК-11</p>	<p>Лекция, контрольная работа, практическое занятие, самостоятельная работа студентов</p>

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Управление качеством на предприятии» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия;
- письменные и устные домашние задания;
- тестирование;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных или устных заданий, работа с литературой.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции;
- анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода и имитационных моделей;
- деловые игры.

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Литература

Основная литература:

Основная литература:

1. Аристов О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. (Высшее образование: Бакалавриат) М.: НИЦ Инфра-М. - 2020. - 224 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=353518>

2. Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 334 с.

Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358503>

1. Шестопап Ю.Т. и др. Управление качеством. Учебное пособие. / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева (Высшее образование: Бакалавриат) М.: ИНФРА-М. – 2019. - 331с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=359336>

Нормативно-правовые документы:

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300/1-1: с изм. и доп. (ред. от 18.07.2019)

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?from=8941-6&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE&req=doc&base=LAW&n=329331&REFDOC=8941&REFBASE=LAW#8oo9jt5yy1>

2. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ . с изм. и доп. (ред. от 28.11.2018)

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=442842387040073753043124505&cacheid=60C1A44BC80D456585844F54D3A0BBAE&mode=splus&base=LAW&n=325307&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE#w2yw7443o>

3.Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевой продукции» от 02.01.2000 N 29-ФЗ с изм. и доп. (ред. от 01.03.2020)

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=156846413108142105546313514&cacheid=789E565953A04641F075666D07DAC7AC&mode=splus&base=LAW&n=346776&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE#2c7hfssf2wz>

4.Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ. с изм. и доп. (ред. от 26.07.2019)

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=6042176807863334692327975&cacheid=F003F33C0FC78A8503F4DDC2A382067D&mode=splus&base=LAW&n=330127&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE#1rwtlevca5v>

5.ГОСТ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

<http://docs.cntd.ru/document/1200124393>

6.ГОСТ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

<http://docs.cntd.ru/document/1200124394>

7.ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

<http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-9004-2010>

8.ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.

<http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-19011-2012>

9.ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.

<http://docs.cntd.ru/document/1200103730>

10. ГОСТ 15467 - 79 Управление качеством продукции. Термины и определения (с изменениями).

<http://docs.cntd.ru/document/1200001719>

11. ГОСТ 16504 – 81 Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения (с изменениями).

<http://docs.cntd.ru/document/gost-16504-81>

12. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования.

<http://docs.cntd.ru/document/1200007424>

13. ГОСТ Р ИСО 22000-2019 Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции.

<http://docs2.kodeks.ru/document/1200166674>

14. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

<http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-19011-2012>

15. ГОСТ 30389 - 2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

<http://docs.cntd.ru/document/1200107325>

16. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.

<http://docs.cntd.ru/document/1200103455>

Дополнительная литература:

1. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). М.: Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. Режим доступа:

<https://urait.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-425062#page/1>

2. Магер В.Е. Управление качеством: учебное пособие / В.Е. Магер. (Высшее образование). М.: ИНФРА-М, 2020. — 176 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=346759>

2. Николаева М.А. Теоретические основы товароведения и экспертизы товаров: Учебник Часть 1 модуль 1 Теоретические основы товароведения М.: Норма: НИЦ, 2014. - 368 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?pid=452672>

3. Николаева М.А. Теоретические основы товароведения и экспертизы товаров: Учебник часть 2 модуль 2, Товарная экспертиза. М.: Норма: НИЦ, 2014. - 192 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?pid=452675>

4. Райкова, Е. Ю. Теоретические основы товароведения и экспертизы : учебник для бакалавров / Е. Ю. Райкова. - 3-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 412 с. - ISBN 978-5-394-03714-6. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358586>

Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами представлена в приложении 1.

4.2 Перечень информационно-справочных систем

1. Информационная справочно-правовая система Консультант плюс (локальная версия)

2. Справочно-правовая система Гарант (локальная версия)

3. Информационно-правовая система «Законодательство России» <http://pravo.gov.ru/ips/>

4. Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ» <http://kodeks.systems.ru>

5. Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации «Техэксперт» <http://docs.cntd.ru/>

4.3 Перечень электронно-образовательных ресурсов

1. ЭБС «ИНФРА-М» <http://znanium.com>

2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <https://elibrary.ru/>

3. ЭБС BOOK.ru <http://www.book.ru>

4. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/>

5. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://biblio-online.ru/>

6. Университетская библиотека online <http://biblioclub.ru/>

7. ЭБС «Grebennikon» <https://grebennikon.ru/>

8. Видеолекции НПП Краснодарского филиала <http://vrgteu.ru/course/view.php?id=6680>

4.4 Перечень профессиональных баз данных

1. Библиографическая и реферативная база данных Scopus <https://www.elsevier.com/solutions/scopus>

2. База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>

3. База данных стандартов и регламентов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) <http://www.gost.ru>

4. Российский архив государственных стандартов, а также строительных норм и правил (СНиП) и образцов юридических документов (РАГС) <http://www.rags.ru/gosts/2874/>

5. База данных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/documents.php>

7. База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

8. Базы данных Европейского общества маркетинга (World Association of Opinion and Marketing Research Professionals) - www.esomar.org

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

1. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://www.gost.ru/>

1. Официальный сайт Федеральной службы по защите прав потребителей и благополучия человека <http://www.rospotrebnadzor.ru/>

2. Официальный сайт информационной службы «Интерстандарт» Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://www.interstandart.ru/>

3. На данном сайте представлено большое количество национальных стандартов и других документов по стандартизации в РФ. <http://www.1gost.ru/>

4. Официальный сайт РИА «Стандарты и качество». Журнал «Стандарты и качество» www.stq.ru/

5. Официальный сайт журнала Международной конфедерации потребителей «Спрос» www.spros.ru/

6. Официальный сайт Общества защиты прав потребителей <http://www.ozpp.ru/>

7. Общероссийская общественная организация «Общество защиты прав потребителей образовательных услуг» www.ozppou.ru

8. Центр независимой потребительской экспертизы www.cnpe.spb.ru

9. Международная конфедерация обществ потребителей www.konfop.ru

10. На сайте представлена подборка статей, посвященных характеристике потребительских свойств товаров, вопросам экспертизы и идентификации, обнаружения фальсификации товаров <http://www.znaytovar.ru/>

11. На сайте представлены международные стандарты качества и безопасности пищевых продуктов Комиссии ФАО/ВОЗ «Кодекс Алиментариус». <http://www.codexalimentarius.net>

12. Основы ресторанного дела – <http://www.prorestoran.com>

13. Оборудование для предприятий общественного питания – www.oopht.ru

14. Официальный представитель фабрик-производителей ресторанной посуды, барного стекла, столовых приборов, барных и кухонных принадлежностей – <http://www.ina-int.ru>

15. Лекции «Engineering Меню» - [https://multiurok.ru/files/liektsii-iengineering-mieniu.html](https://multiurok.ru/files/liektsii-iengineering-meniu.html)

16. Управление наполнением меню - menu engineering - http://trade-drive.ru/services/analysis_restaurant_business/engineering_analysis/

17. Проектирование предприятий общественного питания: особенности разработки технологического проекта для кафе: <http://proektkafe.ru/articles/proektirovanie-predpriyatiyobshchestvennogo-pitan/>

18. Нормы проектирования предприятий общественного питания (ресторан, общедоступная столовая, столовая закрытого типа, кафе, специализированное кафе, заку-

сочная, специализированные закусовые, бар, буфет, магазин кулинарии): http://tp-group.su/normy_proektirovaniya_predpriyatij_obshestvennogo_pitaniya1

19. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <http://vrgteu.ru>

4.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

Операционная система Windows 10

Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,

Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,

PeaZip,

Adobe Acrobat Reader DC

4.7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Задания для организации самостоятельной работы представлены на сайте компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» по дисциплине «Управление качеством на предприятии». Режим доступа: <http://vrgteu.ru>.

Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).

Литература: О-1, 2, 3; НПД-3,4,5,6,7,8,11,12; Д-1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки

1. Каковы цели и задачи управления качеством?
2. Перечислите объекты и субъекты управления качеством продукции.
3. Дайте определения терминам: качество продукции, параметр продукции, показатель качества, комплексный показатель, уровень качества.
4. Дайте определения терминам: система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение качества, прослеживаемость, идентификация, контроль соответствия, проверка, предупреждающее действие, корректирующее действие, коррекция.
5. Что понимается под моделью системы менеджмента качества? Каковы особенности этой системы?

Индивидуальное задание

Задание 1.

Ознакомьтесь с основными показателями качества товаров по ГОСТ 28546-2002 «Мыло туалетное твердое. Общие технические условия», ГОСТ 31450-2013 Молоко питьевое. Технические условия», ГОСТ 31453-2013 «Творог. Технические условия», Технический регламент Таможенного союза (ТР ТС 033/2013) «О безопасности молока и молочной продукции», Технический регламент Таможенного союза (ТР ТС 024/2011) «Технический регламент на масложировую продукцию».

Работу оформите в таблице:

Наименование товара	ГОСТ	Основные показатели		
		Органо-лептические	Физико-химические	Показатели безопасности

Задание 2.

Ознакомьтесь по ГОСТ 18198-89 «Телевизоры. Общие технические условия» с основными показателями качества.

Работу оформить в таблице:

Наименование товара	ГОСТ	Основные показатели				
		Функциональные	Эргономические	Эстетические	Надежности	Безопасности

Задание 3.

Определите по предложенным стандартам: ГОСТ 7022-97 «Крупа манная. Технические условия», ГОСТ 276-60 «Крупа пшеничная (Полтавская, "Артек"). Технические условия» (с Изменениями N 1-4), ГОСТ 28546-2002 «Мыло туалетное твердое. Общие технические условия», ГОСТ 26574-2017 Мука пшеничная хлебопекарная. Технические условия, ГОСТ 18510-87 «Бумага писчая. Технические условия» (с Изменениями N 1, 2, 3) ГОСТ 32513-2013 «Топлива моторные. Бензин неэтилированный. Технические условия» какова градация качества групп товаров (сорт, группа сложности, группа качества, номер, марка и др.).

Результаты запишите по форме таблицы:

Наименование стандарта	Градация по качеству	Основные параметры, характеризующие различия в градациях

Тематика рефератов, докладов

1. Роль качества в формировании конкурентоспособности продукции.
2. Зарубежный опыт управления качеством продукции.
3. Премии по качеству и их роль в повышении качества продукции.
4. Управление качеством в Японии.
5. Политика управления качеством на современных предприятиях РФ.
6. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
7. Опыт отечественных предприятий - лауреатов и дипломантов премии Правительства РФ в области качества.

Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.

Литература: О-1, 2, 3; НПД-2,3, 5,6; Д-1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки.

1. Становление и эволюция систем качества в России и за рубежом.
2. Модели для обеспечения качества продукции.

3. Элементы систем качества. Петля качества.
4. Принципы УКП.
5. Функции УКП.
6. Принципы СМК: организация, ориентированная на потребителя; лидерство работников, процессный подход, системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками сырья для производства продукции общественного питания.

Индивидуальные задания:

Ситуационная задача 1. В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: «Качество - это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах». Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация Ford приняла другое определение качества: «Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности». Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

Ситуационная задача 2. Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. «Неустанная погоня за совершенством» - этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Лапидус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗе: «Что вы производите?» Ответы были очевидными - автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке». Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

Ситуационная задача 3. Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого. Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

Ситуационная задача 4. Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки с естественным для них шумом целыми днями играли в футбол. Работать было трудно. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он позвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие - вот вам доллар каждому». На следующий день мальчишек набегало в 2 раза больше. Профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, - вот вам по 50 центов каждому». На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору их игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов. На четвертый день юные гении футбола выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. Чтобы

мы для вас играли за 10 центов - ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!» Больше они не беспокоили профессора. Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.

Ситуационная задача 5. Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony: «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди». «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба». «...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете». «Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что, если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами». «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо». «Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку». Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Тема 3. Методы менеджмента качества.

Литература: О-1, 2, 3; НПД-2,3, 5,6,11; Д-1,2,3,4,5,6,7

Вопросы для самопроверки.

1. Назовите алгоритм построения диаграммы Паретто?
2. Назовите алгоритм построения схемы Исикавы?
3. В чем заключается отличие (X-R) и p-контрольных карт?
4. Для каких целей используют контрольные карты в процессе управления качеством?
5. Правила приемки партий и управления непринятыми партиями и несоответствующими единицами продукции?
6. Назовите и охарактеризуйте способы представления продукции на контроль.
7. Назовите и охарактеризуйте методы отбора единиц продукции в выборку.

Индивидуальное задание

Задание 1.

Пользуясь ГОСТ 6687.0-86 «Продукция безалкогольной промышленности. Правила приемки и методы отбора проб» (с Изменением N 1) сопоставить приемочные и браковочные числа при приемке партии объемом 2500 шт. для случаев выявления бутылок с значительным дефектом (перекос этикеток) и со значительным дефектом (отклонение от требований к внешнему виду напитка, например, наличие единичных мелких частиц в напитке).

Задание 2.

В магазин поступила партия швейных изделий в объеме 1800 штук на вешалах. При проведении контроля качества данной партии было выявлено 8 дефектных единицы продукции.

Ответьте на вопросы:

Каким способом была представлена данная партия продукции на контроль?

Какой вид контроля качества, в зависимости от охвата партии применяют при контроле швейных изделий?

Каков объем выборки для данной партии?

Какой метод отбора единиц продукции в выборку используется при применении выборочного контроля швейных изделий?

Будет ли принята данная партия швейных изделий по результатам контроля качества?

Задание 3.

Выделите основные требования потребителей к автомобилю. Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

Задание 4.

Проведите контроль качества закупок и оцените возможности поставщиков. Машиностроительное предприятие получает необходимые ему комплектующие от двух поставщиков. Наиболее распространены следующие виды дефектов по данным деталям: поверхностные царапины; трещины; неправильная форма. Службой технического контроля предприятия установлены штрафные баллы за каждый вид дефекта: поверхностные царапины – 2; трещины – 10; неправильная форма – 5.

За прошедший месяц каждым поставщиком было осуществлено по три поставки. Объем поставки у поставщиков А и Б включал 2000 единиц деталей. Фактически у каждого поставщика при первой и второй поставках проверялась каждая вторая деталь (1000 единиц в каждой партии), в третьей поставке – каждая пятая деталь (400 единиц в каждой партии). Число выявленных дефектов представлено в таблице:

№ Поставки	Вид дефекта					
	Царапины		Трещины		Неправильная форма	
	Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик А	Поставщик Б
1	500	610	48	68	3	6
2	437	700	28	100	5	15
3	100	105	15	45	2	3

Оцените поставщиков по качеству поставляемых ими деталей за прошедший месяц. Перечислите основные этапы управления качеством в процессе закупок. Раскройте содержание элементов управления качеством в процессе закупок. Приведите примеры входов для процесса управления взаимоотношениями с поставщиками. Какие из критериев оценки, отражающих ресурсы поставщика, наиболее значимы для потребителя? Обоснуйте свой ответ.

Задание 5.

Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель $Q_b = 40$. Коэффициенты весомости: $m_1 = 4$; $m_2 = 3$; $m_3 = 2$; $m_4 = 1$.

Эксперты	Значение показателей			
	P1	P2	P3	P4
Иванов	5	4	5	4
Петрова	5	5	5	4
Сидоров	5	4	4	3
Васина	4	3	3	3
Мешкова	4	3	3	3

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Задание 6.

Постройте причинно-следственную диаграмму Исикавы для процессов складского хранения и подготовки к продаже охлажденного мяса.

Тематика рефератов, докладов

1. Применение причинно-следственных диаграмм к проблеме качества конкретной группы товаров (услуг).
2. Применение концепции «Дом качества» и «Функции развертывания качества» к разработке и производству конкретного товара (услуги).
3. Метод снижения дефектности (six sigma).
4. Метод продуктивного поддержания оборудования (TPM).
5. Сферы приложения методов управления качеством.

Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.

Литература: О-1, 2, 3; НПД-1,2,3,4, 5,6,7; Д-1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки.

1. Средства УКП – нормативные документы.
2. Стандарты ИСО 9000, как нормативная база СМК: назначение, объекты, структура, применение, содержание, практическое значение ГОСТ Р ISO 9000-2015, ГОСТ Р ISO 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
3. Требования к документам СМК согласно ГОСТ ISO 9001-2015.
4. Технический регламент как носитель обязательных требований.
5. Классификация обязательных требований.
6. Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании», законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Уголовным кодексом РФ, Кодексом РФ «Об административных правонарушениях».
7. Государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований: понятие, назначение, сфера применения, объекты государственного контроля (надзора), принципы, порядок проведения.
8. Полномочия органов государственного контроля (надзора).

Индивидуальное задание

Задание 1: Изучите ФЗ № 184 «О техническом регулировании»

1. Изучите сферу применения и основные понятия в области безопасности продукции и подтверждения соответствия. Выпишите основные термины.

2. Изучите и законспектируйте принципы технического регулирования, содержание и применение технических регламентов, виды безопасности.

3. Изучите и законспектируйте полномочия органов государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований технических регламентов.

Задание 2: Изучите федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ

Выпишите основные понятия, относящиеся к области качества и безопасности пищевой продукции.

Задание 3: Изучите Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ.

Законспектируйте основные положения закона.

Тематика рефератов, докладов

1. Сравнительный анализ старой и новой парадигм управления качеством (на основе зарубежного опыта).

2. Анализ эффективности применения процессного и системного подхода в управлении качеством на примере конкретного предприятия.

3. Управление процессами системы менеджмента качества применительно к гостиничному сервису.

4. Анализ и управление качеством обслуживания клиентов на предприятии.

5. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены стандартов в РФ.

6. Краткая характеристика положений ФЗ «О техническом регулировании».

7. Ответственность органов государственного контроля (надзора) и их должностных лиц при осуществлении государственного контроля (надзора) за соблюдение требований технических регламентов.

Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях

Литература: О-1, 2, 3; НПД-2,3, 8,9; Д-1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки.

1. Общее руководство качеством продукции, разработка и внедрение систем качества в организациях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, рабочие процедуры, документация.

2. Модель СМК.

3. Проверка систем качества: планирование, программа проведения, корректирующие действия.

4. Сертификация систем качества.

Индивидуальные задания:

Индивидуальные задания:

1. Разработать политику в области качества для предприятия:

— реализующего игрушки.

- выпекающего хлеб и хлебобулочные изделия.
 - осуществляющего ремонт бытовой техники.
2. Разработать 3-4 цели для предприятия.
 3. Для описанных процессов определить критерии и методы их измерения и анализа.
 4. Определить возможные мероприятия по улучшению.
 5. Определить возможные корректирующие и предупреждающие мероприятия.

Тематика рефератов:

1. Анализ и пути формирования конкурентных преимуществ продукции на основе системы менеджмента качества.
2. Оценка экономической эффективности функционирования систем менеджмента качества.
3. Анализ и управление качеством обслуживания клиентов на предприятии.
4. Управление процессами системы менеджмента качества предприятия применительно к производству продукции
5. Управление процессами системы менеджмента качества применительно к гостиничному сервису.

Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.

Литература: О-1, 2, 3; НПД-2,3,4,5,6; Д-1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки.

1. Управление качеством на этапах проектирования и планирования продукции.
2. Управление качеством на производственной стадии.
3. Управление качеством на стадиях обращения – транспортировании, погрузочно-разгрузочных работах, реализации, эксплуатации.
4. Роль устройств для мониторинга и измерений в УКП и СМК.
5. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM).
6. Понятие об отраслевых системах менеджмента качества: в автомобильной, пищевой промышленности.
7. Систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП)
8. Система менеджмента окружающей среды – ИСО 14000. Тенденции интегрирования систем менеджмента.

Индивидуальные задания:

Задание 1.

Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставления конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).

Задание 2. Английский специалист по вопросам качества Джон Окланд приводит следующий пример: «Часто, сняв со своего запястья часы и показывая их классу - студентам университета, аспирантам, опытным менеджерам, я задавал один и тот же вопрос: «Это качественные часы?» Ответы не отличались разнообразием: - Нет, они сделаны в

Японии. - Нет, они плохие. - Нет, на них царапины. - А насколько они надежны? - Я не надел бы такие! Моим часам наносили оскорбление везде в мире - Лондоне, Нью-Йорке, Париже, Сиднее, Брюсселе, Амстердаме, Бредфорде! Очень редко мне приходилось объяснять, что качество часов зависит от того, какие требования к ним предъявляет владелец: возможно, обилие драгоценных камней придает впечатление богатства, а цифровое табло, показывающее не только время, но еще день недели и дату, престижно для деловых людей, как и возможность погружения в море на глубину 50 метров - для аквалангистов. Очевидно, выполнение этих требований и определяет качество часов». Прокомментируйте данный рассказ с позиций TQM.

Задание 3.

1. Выберите в качестве объекта анализа производственной продукции пищевой отрасли, приборостроительной отрасли или предоставление услуги.

2. Определите процессы, протекающие на каждом из этапов жизненного цикла продукции, цель каждого этапа, а также отдел или структуру предприятия, которая будет осуществлять эти процессы. По результатам работы продолжите заполнять таблицу, в которой приведён пример для этапа-маркетинг (табл.1).

Таблица 1- Сводная таблица процессов на этапах жизненного цикла продукции

Этап жизненного цикла	Цель этапа	Процессы, осуществляемые на этапе	Исполнитель
Маркетинг	Постоянно иметь представление об удовлетворённости потребителя качеством продукции, уровнем обслуживания, знать требования потребителя, своевременно быть информированным при изменении требований	Исследование рынка для определения своего потребителя, разработка методов мониторинга, мониторинг требований к качественным характеристикам продукции, обработка результатов мониторинга для определения объективного мнения, выдача информации в соответствующие отделы предприятия.	Отдел маркетинга.

Задание 4.

Изучите Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ, ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции», ТР ТС Технический регламент Таможенного союза 015/2011 «О безопасности пищевой продукции».

Обоснуйте необходимость создания Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП на предприятиях общественного питания. Сформулируйте преимущества от внедрения Системы менеджмента безопасности пищевой продукции.

Тема 7. Экономика качества

Литература: О-1, 2, 3; НПД-5,6,7; Д-1,2,3,4,5

Вопросы для самопроверки.

1. Экономические категории качества.
2. Затраты на качество: классификация; необходимость документированного учета.
3. Метод определения и оптимизации затрат на качества.
4. Метод Парето – ABC;
5. Метод Тагути;
6. Метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
7. Оценка эффективности процесса управления.
8. Оценка экономической эффективности внедрения СМК на предприятии.

Задание 1. Завод производит три вида продукции: А, В, С. На стадии проектирования сложного технического изделия А решается вопрос об объеме и уровне детализации технического описания. Предположим, разработка подробных инструкций по обслуживанию будет стоить 25 тыс. руб. плюс издание для каждого комплекта оборудования - еще 10 руб. Причем наличие или отсутствие инструкций никак не отразится на цене продажи (10 тыс. руб.), так как гарантийные обязательства включают обслуживание с выездом к заказчику, т.е. потребитель не будет интересоваться сопроводительной документацией из-за уверенности в технической поддержке. Сервисный отдел предприятия работает по окладному принципу, и расходы на его содержание составляют 50 тыс. руб. в месяц. Средняя стоимость одного вызова составляет 400 руб. (средние транспортные расходы плюс почасовая ставка персонала, умноженная на среднее время вызова), среднее количество вызовов - 100 в месяц, и они распределены следующим образом: изделие А (выпуск без инструкции по обслуживанию) - 60; изделие В и С - по 20 каждое (снабжены инструкциями). Из опыта производства и обслуживания изделий В и С следует, что в результате выпуска инструкций по эксплуатации количество вызовов снизится с 60 до 20 в месяц. Обоснуйте, следует ли выпускать инструкции по обслуживанию изделий.

Задание 2.

Выделить из нижеприведенных статей затрат оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов:

1. Анализ качества на допроизводственной стадии.
2. Время работников, связанное с устранением брака.
3. Обучение персонала качественным методам работы.
4. Анализ и распространение информации.
5. Дополнительные операции в технологии, связанные с неуверенностью в качестве.
6. Доработка товара.
7. Испытание и приемочный контроль.
8. Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья.
9. Коммуникации поставщиков и изготовителей.
10. Лабораторные проверки измерительных приборов и их обслуживание.
11. Мероприятия в рамках системы качества предприятия.
12. Оборудование, используемое для управления качеством.
13. Планирование качества. 1
4. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества.
15. Подготовка контроля производства.
16. Получение и анализ маркетинговой информации.

17. Работа с кадрами.
18. Мероприятия, проводимые предприятием для повышения качества.
19. Разработка программ и методик обучения персонала.
20. Самоконтроль, проверка работниками службы качества своей работы и технологического процесса.
21. Сертификация.
22. Технический контроль.
23. Организационные расходы на мероприятия по качеству.
24. Организация и внедрение систем управления качеством.
25. Подготовка методик и инструкций по обеспечению качества.
26. Подготовка программ по обеспечению качества.
27. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества.
28. Потери материалов из-за их неудовлетворительного качества.
29. Устранение брака.
30. Утилизация брака.
31. Потери энергии и прочие накладные расходы, связанные с утилизацией брака и его хранением.
32. Возврат и замена продукции низкого качества.
33. Разработка требований к контролю качества компонентов и сырья, процессов, продуктов.
34. Время работников, потраченное на конференции, семинары, дни качества.
35. Материалы, излишне расходуемые из-за несовершенства технологии.
36. Анализ технологических процессов с целью выработки соответствующих методов и средств контроля на фирме-изготовителе.
37. Приобретение, установка и наладка различного оборудования для получения информации о качестве, ее анализа и осуществления контрольно-управленческих функций.
38. Рекламации потребителей.
39. Штрафы за низкое качество в рамках юридической ответственности.

Заполнить табл. 1, помещая в соответствующую графу затраты на качество.

Таблица 1 Классификация затрат на качество

№ п/п	Оценочные затраты	Предварительные затраты	Затраты на устранение дефектов	Итого
1				
2				
3				

Контрольные вопросы:

1. Что такое оценочные затраты на качество?
2. Какова информационная база анализа затрат на качество?
3. Охарактеризовать этапы формирования затрат на качество.
4. Что представляют собой предупредительные затраты на качество?
5. Что включают в себя затраты на устранение дефектов?
6. В чем принципиальное отличие концепции качества, используемой всеобщим управлением качеством (TQM), от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество?
7. В чем преимущество сметы затрат перед другими носителями информации?
8. Что является «рекламацией»?
9. Перечислите показатели, используемые при анализе брака и потерь от брака?

4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации дисциплины «Управления качеством на предприятии» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оборудованные мультимедийным оборудованием и учебно-наглядными пособиями, для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.

Освоение дисциплинами лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей на основании заявления студента.

V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план изучения дисциплины «Управление качеством на предприятии» для студентов очной формы обучения представляет содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, самостоятельной работы и формы контроля, таблица 5.1.

Таблица 5.1 – Тематический план изучения дисциплины «Управление качеством на предприятии» для студентов очной формы обучения

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультационная работа – ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час		контроль /СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	2	8	-	10	-	ДИ/4	-	-	-	-	Лит., П.з.	9	-	<i>Входной контроль, защита практ. работы, проверка ИДЗ, деловая игра, контрольная работа №1 (тест)</i>
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	9	-	<i>Проверка ИДЗ, контрольная работа №1 (тест)</i>
Тема 3. Методы менеджмента качества.	2	8	-	10	ИЛ/2	АДС/ 2	-	-	-	-	Лит., П.з.	9	-	<i>Защита практ. работы кейс-стади, проверка ИДЗ, контрольная работа №1 (тест)</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	9	-	Защита практ. работы, проверка ИДЗ, контрольная работа №2
Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях	2	4	-	6	ИЛ/2	АДС/2	-	-	-	-	Лит., П.з.	10	-	Защита практ. работы, проверка ИДЗ, кейс-стади, контрольная работа №2
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	10	-	Защита практ. работы, проверка ИДЗ, контрольная работа №2
Тема 7. Экономика качества	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	10	-	Защита практ. работы, проверка ИДЗ, контрольная работа №2
Итого:	14	28	-	42	4	8	-	-	-	-	-	66	-	
Экзамен	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,35	-	-	33.65	экзамен
Всего по дисциплине	-	-	-	42	-	-	-	-	2	0,35	-	66	33.65	144

Тематический план дисциплины «Управление качеством на предприятии» для студентов заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 5.2.

Таблица 5.2 – Тематический план изучения дисциплины «Управление качеством на предприятии» для студентов заочной формы обучения

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы										Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация-ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	17	-	Входной контроль, проверка ИДЗ, контрольная работа
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	17	-	Проверка ИДЗ, контрольная работа
Тема 3. Методы менеджмента качества.	1	4	-	3	ИЛ/1	АДС/2	-	-	-	-	Лит., П.з.	17	-	Защита практ. работы, кейс-стади, проверка ИДЗ, контрольная работа
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	1	2	-	3	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Защита практ. работы, проверка ИДЗ, контрольная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 5. Разработка и внедрение си-	1	2	-	3	ИЛ/1	АДС/2	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Защита практ.

стем менеджмента качества на предприятиях														<i>работы, кейс-стади, проверка ИДЗ, контрольная работа</i>	
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	<i>18</i>	-	<i>Проверка ИДЗ, контрольная работа</i>
Тема 7. Экономика качества	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	<i>18</i>	-	<i>Проверка ИДЗ, контрольная работа</i>
Итого:	4	8	-	12	2	4	-	-	-	-	-	-	123	-	
Экзамен	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,35	-	-	-	6,65	<i>экзамен</i>
Всего по дисциплине	-	-	-	12	-	-	-	-	2	0,35	-	-	123	6,65	<i>144</i>

Тематический план изучения дисциплины «Управление качеством на предприятии» для студентов очно-заочной формы обучения представляет содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, самостоятельной работы и формы контроля, таблица 5.3.

Таблица 5.3 – Тематический план изучения дисциплины «Управление качеством на предприятии» для студентов очно-заочной формы обучения

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз	Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультативная-ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ		формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	1	8	-	10	-	ДИ/4	-	-	-	-	Лит., П.з.	9	-	<i>Входной контроль, защита практ. работы, проверка ИДЗ, деловая игра, контрольная работа №1 (тест)</i>
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	9	-	<i>Проверка ИДЗ, контрольная работа №1 (тест)</i>
Тема 3. Методы менеджмента качества.	2	8	-	10	ИЛ/2	АДС/ 2	-	-	-	-	Лит., П.з.	10	-	<i>Защита практ. работы кейс-стади, проверка ИДЗ, контрольная работа №1 (тест)</i>
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	2	4	-	6	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	10	-	<i>Защита практ. работы, проверка ИДЗ, контрольная работа №2</i>
Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях	2	4	-	6	ИЛ/2	АДС/2	-	-	-	-	Лит., П.з.	10	-	<i>Защита практ. работы, проверка ИДЗ, кейс-стади, контрольная ра-</i>

														<i>бота №2</i>
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	10	-	<i>Защита практ. работы, проверка ИДЗ, контрольная работа №2</i>
Тема 7. Экономика качества	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	10	-	<i>Защита практ. работы, проверка ИДЗ, контрольная работа №2</i>
Итого:	12	28	-	42	4	8	-	-	-	-	-	68	-	
Экзамен	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,35	-	-	33.65	
Всего по дисциплине	-	-	-	42	-	-	-	-	2	0,35	-	68	33.65	144

*Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление качеством на предприятии» определены в «**Методическом пособии по организации самостоятельной работы**» для студентов направления подготовки программы бакалавриата 38.03.01 «Экономика» направленность (профиль) "Экономика предприятий и организаций".

Таблица 5.3 Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины

Сокращение	Вид работы
ДИ	Деловая игра
АДС	Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода
ИЛ	Интерактивная лекция
Лит.	Работа с литературой
П.з.	Письменные задания – выполнение письменной домашней работы
ИДЗ	Индивидуальное домашнее задание

VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством на предприятии» разработаны в соответствии с требованиями Положения «О фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». Оценочные и методические материалы хранятся на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Управление качеством на предприятии» представлены в разделе II «Содержание дисциплины».

Типовые контрольные задания по дисциплине «Управление качеством на предприятии», необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы включают в себя:

1. Диагностическое тестирование входного контроля уровня подготовки обучающихся или уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин

1. Суть управления состоит:

- а) в выработке, принятии и реализации управленческого решения;
- б) в исполнении управленческого решения;
- в) в достижении прибыли организацией;
- г) в устранении конкурентов.

2. Рынок, соответствующий положению, когда спрос превышает предложение

- это:

- а) рынок производителя;
- б) рынок посредника;
- в) рынок продавца;
- г) рынок покупателя.

3. Организационная структура представляет собой:

- а) создание условий для эффективной работы сотрудников;
- б) подбор специалистов, распределение задач, прав и ответственности, создание условий для эффективной работы сотрудников, организацию взаимодействия службы с другими подразделениями;
- в) подбор специалистов, организацию взаимодействия службы с другими подразделениями;
- г) набор специалистов с целью исследования рынка.

4. В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке:

- а) планирование, организация, мотивация, контроль;
- б) организация, планирование, контроль, мотивация;
- в) планирование, организация, контроль, мотивация;
- г) мотивация, контроль, планирование, организация.

2. Тематика курсовых работ

Согласно учебному плану, по дисциплине «Управление качеством на предприятии» курсовая работа не предусмотрена.

3. Вопросы к экзамену

Номер вопро са	Перечень вопросов к экзамену
----------------------	------------------------------

1.	Управление качеством продукции: понятие, цели и задачи.
2.	Объекты и субъекты управления качеством продукции. Основные термины и определения в области качества.
3.	Петля качества.
4.	Требования к качеству: понятие и классификация.
5.	Показатели качества: понятие классификация.
6.	Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.
7.	Градация товаров по качеству. Проблема унификации градаций продукции по качеству. Критерии для отнесения продукции (услуг) к категориям качества.
8.	Градация услуг по качеству.
9.	Объективные методы определения показателей качества: классификация и характеристика.
10.	Измерительные методы определения показателей качества: классификация и характеристика.
11.	Принципы управления качеством.
12.	Функции управления качеством.
13.	Характеристика цикла Деминга.
14.	Понятие и общая характеристика системы менеджмента качества (СМК). Терминология в области систем менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015: менеджмент качества, управление качеством, обеспечение качества, валидация, верификация, аудит, система измерения и др.
15.	Элементы системы менеджмента качества. Модель управления качеством.
16.	Характеристика принципов СМК.
17.	Становление и эволюция систем менеджмента качества в России и за рубежом.
18.	Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения Диаграммы Паретто.
19.	Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения причинно-следственной диаграммы (схемы Исикавы).
20.	Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения контрольных карт, их роль в статистическом регулировании параметров технологического процесса.
21.	Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика диаграммы разброса, гистограммы, метода расслоения, графиков.
22.	Статистический выборочный контроль качества продукции: понятие, основные термины и определения (дефект, несоответствие, приемлемый уровень качества, план выборочного контроля).
23.	Статистический выборочный контроль качества продукции: понятие, основные термины и определения (схема выборочного контроля, система выборочного контроля, контроль качества по альтернативному признаку, партия продукции, выборка (проба), предельное качество).
24.	Правила формирования и представления партий товара для контроля качества. Суть репрезентативного и расслоенного отбора выборок.
25.	Правила приемки партий товара и управление непринятыми партиями и несоответствующими единицами. Приемочное, браковочное число, уровень дефектности.
26.	Правила двухступенчатого или многоступенчатого отбора выборок. Правила переключения с одного вида контроля на другой.
27.	Характеристика способов предоставления продукции на контроль при использовании методов случайного отбора выборок штучной продукции («ряд», «россыпь», «в упаковке», «поток»).

28.	Методы отбора единиц продукции в выборку (отбор с применением случайных чисел, отбор «вслепую» (метод наибольшей объективности), систематический отбор).
29.	Правила обеспечения представительности партий.
30.	Характеристика функции развертывания качества и ее реализация в модели «Дом качества».
31.	Нормативные документы, регламентирующие качество продукции и услуг.
32.	Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
33.	Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
34.	Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
35.	Требования к СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
36.	Ответственность руководства как блок в модели СМК, согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
37.	Связь и совместимость стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010,
38.	Различие между задачами ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
39.	Основные подходы к проведению постоянного улучшения и перечень операций, составляющих процесс постоянного улучшения, согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
40.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организациях. Стадии и этапы создания СМК.
41.	Организационная структура СМК.
42.	Рабочие процедуры СМК.
43.	Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов.
44.	Требования к документированию, управление документацией СМК. Методы идентификации и прослеживаемости информации, содержащейся в различных видах отчетности (финансовой, бухгалтерской и т. д.)
45.	Характеристика внутренних документов СМК.
46.	Управление качеством на этапах планирования продукции.
47.	Управление качеством на этапах проектирования продукции.
48.	Управление качеством продукции на производственной стадии.
49.	Управление качеством продукции на стадиях обращения, транспортирования, погрузочно-разгрузочных работ.
50.	Управление качеством продукции на стадии погрузочно-разгрузочных работ.
51.	Проверка (аудит) систем менеджмента качества.
52.	Анализ и самооценка систем менеджмента качества. Отличие методов самооценки и внутреннего аудита.
53.	Сертификация систем менеджмента качества.
54.	Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества.
55.	Компетентность и оценка аудиторов СМК по ГОСТ Р ИСО 19011-2012.
56.	Зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM).
57.	Отечественный опыт управления качеством продукции. Премия Правительства РФ по качеству: модель, критерии использование модели для самооценки организации.
58.	Экономические категории качества.
59.	Затраты на качество: понятия и классификация, необходимость документального учета.
60.	Методы определения и оптимизации затрат на качество: Метод Парето – ABC;

	метод Тагути; метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
61.	Методы определения и оптимизации затрат на качество: Метод Парето – ABC.
62.	Методы определения и оптимизации затрат на качество: метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
63.	Методы определения и оптимизации затрат на качество: метод Тагути.
64.	Оценка эффективности процесса управления. Основные экономические и социально-экономические показатели, характеризующие эффективности функционирования СМК.
65.	Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: понятие, ключевые элементы.
66.	Применение принципов ХАССП в производстве пищевой продукции.
67.	Основные термины и определения в области менеджмента безопасности пищевой продукции.
68.	Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
69.	Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
70.	Сертификация систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России.
71.	Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
72.	Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.

Практические задания к экзамену

Номер вопроса	Перечень заданий к экзамену																																																								
1.	<p>На целлюлозно-бумажном комбинате при контроле рулонов бумаги одинаковой длины в течение 25 дней было выявлено количество дефектов на один рулон, представленное в таблице:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№ выборки</th> <th>Число дефектов в рулоне</th> <th>№ выборки</th> <th>Число дефектов в рулоне</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>3</td><td>14</td><td>5</td></tr> <tr><td>2</td><td>4</td><td>15</td><td>6</td></tr> <tr><td>3</td><td>5</td><td>16</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>7</td><td>17</td><td>5</td></tr> <tr><td>5</td><td>3</td><td>18</td><td>4</td></tr> <tr><td>6</td><td>5</td><td>19</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>6</td><td>20</td><td>5</td></tr> <tr><td>8</td><td>2</td><td>21</td><td>5</td></tr> <tr><td>9</td><td>4</td><td>22</td><td>7</td></tr> <tr><td>10</td><td>6</td><td>23</td><td>4</td></tr> <tr><td>11</td><td>3</td><td>24</td><td>3</td></tr> <tr><td>12</td><td>7</td><td>25</td><td>6</td></tr> <tr><td>13</td><td>4</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>Построить по имеющимся данным контрольную карту и определить, является ли технологический процесс стабильным.</p>	№ выборки	Число дефектов в рулоне	№ выборки	Число дефектов в рулоне	1	3	14	5	2	4	15	6	3	5	16	3	4	7	17	5	5	3	18	4	6	5	19	6	7	6	20	5	8	2	21	5	9	4	22	7	10	6	23	4	11	3	24	3	12	7	25	6	13	4		
№ выборки	Число дефектов в рулоне	№ выборки	Число дефектов в рулоне																																																						
1	3	14	5																																																						
2	4	15	6																																																						
3	5	16	3																																																						
4	7	17	5																																																						
5	3	18	4																																																						
6	5	19	6																																																						
7	6	20	5																																																						
8	2	21	5																																																						
9	4	22	7																																																						
10	6	23	4																																																						
11	3	24	3																																																						
12	7	25	6																																																						
13	4																																																								

2.	В магазин поступила в ящиках партия черного байхового листового чая, фасованного в металлические коробки по 500г. (масса партии-100кг по 20кг в каждом ящике). При анализе средней пробы было обнаружено, что чай имел достаточно нежный аромат; с терпкостью вкус; настой яркий, прозрачный, “средний”; цвет разваренного листа недостаточно однородный, коричневый; внешний вид недостаточно ровный, скрученный; содержание мелочи-60г. Рассчитайте массу средней пробы и дайте заключение о качестве. Можно ли реализовать данный чай? Ответ аргументируйте.															
3.	Постройте причинно-следственную схему Исикавы «Недостаточные знания студентов».															
4.	<p>Построить диаграмму рассеяния зависимости объемов продаж от усилий каждого менеджера. Предположим, что затраченные усилия каждого менеджера (количество контактов) повлияли на результат его работы (объем продаж).</p> <table border="1" data-bbox="363 595 1214 770"> <thead> <tr> <th>Менеджер</th> <th>Контакты</th> <th>Объем продаж</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Иванов А.А.</td> <td>140</td> <td>126200</td> </tr> <tr> <td>Дерягин А.Г.</td> <td>220</td> <td>182510</td> </tr> <tr> <td>Петров А.С.</td> <td>160</td> <td>141770</td> </tr> <tr> <td>Селиванов Е.Г.</td> <td>170</td> <td>138280</td> </tr> </tbody> </table>	Менеджер	Контакты	Объем продаж	Иванов А.А.	140	126200	Дерягин А.Г.	220	182510	Петров А.С.	160	141770	Селиванов Е.Г.	170	138280
Менеджер	Контакты	Объем продаж														
Иванов А.А.	140	126200														
Дерягин А.Г.	220	182510														
Петров А.С.	160	141770														
Селиванов Е.Г.	170	138280														
5.	В магазин поступила в ящиках партия зеленого байхового листового чая, фасованного в полужесткие коробки по 100г (масса партии-200кг по 10кг в каждом ящике). При анализе средней пробы было обнаружено, что чай имел аромат нежный; приятный, с терпкостью вкус; настой прозрачный, светло-желтый; цвет разваренного листа недостаточно однородный, с желтоватым оттенком; чайники неровные, недостаточно скрученные; содержание мелочи-75г. Рассчитайте массу средней пробы и дайте заключение о качестве. Ответ аргументируйте.															
6.	В магазин поступила партия вареной колбасы в количестве 100кг в ящиках по 20кг в каждом. При приемке в партии обнаружено десять батончиков со слипами 25см и семь батончиков с наличием бульонно-жировых отеков размером 6см. Определите массу объединенной пробы для проведения органолептических испытаний. Возможна ли приемка данной партии?															
7.	Постройте причинно-следственную схему Исикавы «Невкусный кофе» для кафетерия															
8.	В магазин поступила партия вареной колбасы Чайная в количестве 100кг в ящиках по 20кг в каждом. Средняя масса батона-2,5кг. При оценке качества в выборке выявлено: батончики в виде колец длиной 20см; на разрезе видны кусочки шпика розоватого цвета с размером сторон 4,5-5мм; вкус, свойственный вареной колбасе с ароматом чеснока; один батончик со слипами длиной 16см и два-с бульонно-жировыми отеками размером 6см. Определите размер выборки для контроля внешнего вида и массу объединенной пробы для проведения органолептических испытаний. Возможна ли приемка данной партии? Ответ аргументируйте.															
9.	<p>Постройте диаграмму разброса для следующей ситуации. Требуется выяснить влияние термообработки интегральных схем при $T = 120^{\circ}\text{C}$ в течение времени $t = 24$ ч на уменьшение обратного тока р-п-перехода ($I_{обр}$). Для эксперимента было взято 25 интегральных схем ($n = 25$) и замерены значения $I_{обр}$ до термообработки и после термообработки, которые приведены в таблице:</p> <table border="1" data-bbox="363 1653 1487 1951"> <thead> <tr> <th>Номер интегральной схемы</th> <th>До термообработки, X</th> <th>После термообработки, Y</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11</td> <td>68 71 65 78 75 85 86 84 74 65</td> <td>61 67 63 70 74 76 82 70 68</td> </tr> <tr> <td>12 13 14 15 16 17 18 19</td> <td>78 92 60 75 73 69 73 73 83 70</td> <td>60 68 88 57 71 70 68 73 69</td> </tr> <tr> <td>20 21 22 23 24 25</td> <td>68 79 78 78 73</td> <td>76 73 70 69 71 71 69</td> </tr> </tbody> </table> <p>Сделайте анализ полученных данных.</p>	Номер интегральной схемы	До термообработки, X	После термообработки, Y	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	68 71 65 78 75 85 86 84 74 65	61 67 63 70 74 76 82 70 68	12 13 14 15 16 17 18 19	78 92 60 75 73 69 73 73 83 70	60 68 88 57 71 70 68 73 69	20 21 22 23 24 25	68 79 78 78 73	76 73 70 69 71 71 69			
Номер интегральной схемы	До термообработки, X	После термообработки, Y														
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	68 71 65 78 75 85 86 84 74 65	61 67 63 70 74 76 82 70 68														
12 13 14 15 16 17 18 19	78 92 60 75 73 69 73 73 83 70	60 68 88 57 71 70 68 73 69														
20 21 22 23 24 25	68 79 78 78 73	76 73 70 69 71 71 69														
10.	В магазин поступила партия фасованной по 2кг пшеничной муки в/с в количестве 160															

	ящиков (в ящике-20 пакетов). При анализе объединенной пробы было обнаружено: цвет белый, вкус нормальный; зольность-0,73%; проход через сито № 43-80; количество сырой клейковины-28%. Рассчитайте массу объединенной и средней проб и дайте заключение о качестве. Можно ли реализовать данную муку? Ответ аргументируйте.																		
11.	Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит качество пошива мужской сорочки на швейной фабрике «Александрия». Постройте причинно-следственную схему Иссикавы.																		
12.	<p>Предприятие производит пластиковые контейнеры. По результатам операционного контроля за месяц были выявлены следующие дефекты изделий:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дефект</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Царапина</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Трещина</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Заусенец</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Деформация</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>Вмятина</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>Раковина</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Скол</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Прочие</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Постройте диаграмму Парето и сделайте ее анализ с выработкой рекомендаций для предприятия. Справочно: цена 1 контейнера 10 руб.</p>	Дефект	Количество	Царапина	3	Трещина	1	Заусенец	8	Деформация	68	Вмятина	46	Раковина	4	Скол	9	Прочие	2
Дефект	Количество																		
Царапина	3																		
Трещина	1																		
Заусенец	8																		
Деформация	68																		
Вмятина	46																		
Раковина	4																		
Скол	9																		
Прочие	2																		
13.	В магазин поступила партия весового печенья Зоологическое в количестве 450кг в коробках по 10кг в каждой. При приемке в партии обнаружены три поврежденных коробки. При оценке качества целых в объединенной пробе обнаружено, что печенье соответствовало требованиям ГОСТ. В объединенной пробе, отобранной из поломанных ящиков, обнаружено: 8г печенья с односторонним надрывом; 24г надломанного печенья; 12г печенья с незначительной деформацией. Рассчитайте размеры выборки и массы объединенной пробы. Возможны ли приемка и реализация данного печенья? Можно ли усреднить результаты оценки качества? Ответ аргументируйте.																		
14.	В магазин поступила партия фасованного печенья Юбилейное в количестве 420кг в коробках по 14кг в каждой. Масса пачки-140г. Для оценки качества была отобрана объединенная проба в количестве двух пачек, в которых обнаружено: по две штуки в каждой пачке с односторонним надрывом; по одной штуке надломанного печенья; по одной штуке с нечетким рисунком; по две штуки с вкраплениями крошек. Дайте заключение о качестве по полученным результатам. Правильно ли отобрана объединенная проба? Ответ аргументируйте.																		
15.	В магазин поступила в ящиках партия черного байхового листового чая, фасованного в металлические коробки по 500г (масса партии-600кг по 20кг в каждом ящике). При приемке в выборке для контроля качества упаковки выявлено два поломанных ящика. При анализе средней пробы из целых ящиков было обнаружено, что чай имел достаточно нежный аромат; с терпкостью вкус; настой яркий, прозрачный, “средний”; цвет разваренного листа недостаточно однородный, коричневый; листья недостаточно ровные, скрученные; содержание мелочи-58,5г. В средней пробе из поломанных ящиков органолептические показатели аналогичны, а содержание мелочи-104г. Определите размер выборки для контроля качества упаковки и контроля качества. Рассчитайте массу средней пробы. Дайте заключение о качестве. Можно ли принимать данный чай? Ответ аргументируйте.																		
16.	В магазин поступила партия весового печенья Лето в количестве 300кг в коробках по 10кг в каждой. При приемке в партии обнаружены три поврежденные коробки. При оценке качества целых коробок в объединенной пробе обнаружено: 8г печенья с односторонним надрывом; 18г надломанного печенья; 12г печенья с незначительной деформацией. В объединенной пробе, отобранной из поломанных ящиков, обнаружено: 10г печенья с односторонним надрывом; 40г надломанного печенья; 16г печенья с незначительной деформацией. Возможны ли приемка и реализация данного печенья?																		

Можно ли усреднить результаты оценки качества? Ответ аргументируйте.

17. Построить диаграммы рассеяния по данным о рекламациях по деталям А и В и сделать выводы.

№ п/п	РЕКЛАМАЦИЯ					
	1-й период наблюдения		2-й период наблюдения		2-й период наблюдения	
	Изделие А (x1)	Изделие В (y1)	Изделие А (x1)	Изделие В (y1)	Изделие А (x1)	Изделие В (y1)
1	5	5	1	10	6	7
2	6	4	1	8	7	8
3	7	7	3	9	8	9
4	2	9	5	7	5	6
5	3	6	7	4	0	4
6	4	2	8	3	7	7
7	5	8	6	4	5	5
8	6	6	7	3	3	5
9	9	4	7	3	2	4
10	5	1	8	3	2	3
11	4	2	8	2	0	6
12	2	0	7	3	5	7
13	5	1	9	1	1	5
14	6	0	8	1	1	3

18. После исследования дефектности деталей, производимых на заводе были получены данные, представленные в таблице:

Дефект	Сумма потерь, млн. руб.
Шаг резьбы завышен	1,5
На режущей кромке резца налипы	6,9
Зависание	1,9
Пропуск операции	0,4
Осталась чернота	0,9
Скос кромки увеличен	0,6
Наружный диаметр занижен	8,3
Прочие	0,2

Постройте диаграмму Парето суммы потерь от брака.

19. Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит эффективность работы магазина. Постройте причинно-следственную схему Исикавы.

20. После исследования дефектности деталей на заводе к **группе А** можно отнести дефекты: **занижение наружного диаметра и налипы на режущей кромке резца** (73% от суммы потерь), к **группе В** – **зависание, завышение шага резьбы, остаточную черноту**, к **группе С** – **увеличение скоса кромки, пропуск операции и прочие**.

Для выяснения наиболее важных причин потерь от дефектов группы А целесообразно построить диаграмму Парето по причинам **занижения наружного диаметра и налипов на режущей кромке резца**.

После заполнения контрольных листов получили данные, представленные в таблице:

Причина	Число дефектов
Смещение копира	53
Неопытность оператора	11
Неточность рабочего инструмента	4
Устаревший чертёж	98

	<table border="1"> <tr> <td>Ошибки в управлении станком</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Неточность станка</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Прочие</td> <td>7</td> </tr> </table> <p>По этим данным необходимо построить диаграмму Парето, для выработки корректирующих мероприятий.</p>	Ошибки в управлении станком	20	Неточность станка	8	Прочие	7																																																																																																																																																						
Ошибки в управлении станком	20																																																																																																																																																												
Неточность станка	8																																																																																																																																																												
Прочие	7																																																																																																																																																												
21.	<p>В продовольственный магазин с Черкизовского мясокомбината поступила партия вареной колбасы Молочная в количестве 350кг в ящиках по 35кг в каждом. При приемке обнаружены пять поврежденных ящиков. Средняя масса батона-3,5кг. При осмотре выборки в неповрежденных ящиках было обнаружено, что у пяти батонов имеются бульонно-жировые отеки длиной 1,6-1,7см, у двух-слипы длиной 2-4см. В поврежденных ящиках обнаружено, что три батона имеют бульонно-жировые отеки длиной 1,8-2см; два-слипы длиной 3-4см; десять батонов поломанных; четыре батона с загрязнениями на оболочке. Какое количество батонов необходимо отобрать для наружного осмотра и органолептических испытаний? Возможна ли реализация данной партии колбасы? Ответ аргументируйте.</p>																																																																																																																																																												
22.	<p>Построить контрольную $\bar{x} - R$-карту по результатам измерения некоторого параметра качества, представленным в таблице:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№ выборки</th> <th>X₁</th> <th>X₂</th> <th>X₃</th> <th>X₄</th> <th>X₅</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>47</td><td>44</td><td>32</td><td>35</td><td>20</td></tr> <tr><td>2</td><td>19</td><td>31</td><td>37</td><td>25</td><td>34</td></tr> <tr><td>3</td><td>19</td><td>16</td><td>11</td><td>11</td><td>44</td></tr> <tr><td>4</td><td>29</td><td>42</td><td>29</td><td>59</td><td>38</td></tr> <tr><td>5</td><td>28</td><td>45</td><td>12</td><td>36</td><td>25</td></tr> <tr><td>6</td><td>40</td><td>11</td><td>35</td><td>38</td><td>33</td></tr> <tr><td>7</td><td>15</td><td>12</td><td>30</td><td>33</td><td>26</td></tr> <tr><td>8</td><td>35</td><td>32</td><td>44</td><td>11</td><td>38</td></tr> <tr><td>9</td><td>27</td><td>26</td><td>37</td><td>20</td><td>35</td></tr> <tr><td>10</td><td>23</td><td>26</td><td>45</td><td>37</td><td>32</td></tr> <tr><td>11</td><td>28</td><td>40</td><td>44</td><td>31</td><td>18</td></tr> <tr><td>12</td><td>31</td><td>24</td><td>25</td><td>32</td><td>22</td></tr> <tr><td>13</td><td>22</td><td>19</td><td>37</td><td>47</td><td>14</td></tr> <tr><td>14</td><td>37</td><td>12</td><td>32</td><td>38</td><td>30</td></tr> <tr><td>15</td><td>25</td><td>24</td><td>40</td><td>50</td><td>19</td></tr> <tr><td>16</td><td>7</td><td>23</td><td>31</td><td>18</td><td>32</td></tr> <tr><td>17</td><td>38</td><td>41</td><td>0</td><td>40</td><td>37</td></tr> <tr><td>18</td><td>35</td><td>29</td><td>12</td><td>48</td><td>20</td></tr> <tr><td>19</td><td>31</td><td>35</td><td>20</td><td>24</td><td>47</td></tr> <tr><td>20</td><td>27</td><td>38</td><td>27</td><td>40</td><td>31</td></tr> <tr><td>21</td><td>42</td><td>52</td><td>42</td><td>24</td><td>25</td></tr> <tr><td>22</td><td>31</td><td>15</td><td>31</td><td>3</td><td>28</td></tr> <tr><td>23</td><td>27</td><td>22</td><td>27</td><td>32</td><td>54</td></tr> <tr><td>24</td><td>34</td><td>15</td><td>34</td><td>29</td><td>21</td></tr> <tr><td>25</td><td>37</td><td>45</td><td>37</td><td>14</td><td>17</td></tr> </tbody> </table> <p>Провести статистический анализ процесса.</p>	№ выборки	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	1	47	44	32	35	20	2	19	31	37	25	34	3	19	16	11	11	44	4	29	42	29	59	38	5	28	45	12	36	25	6	40	11	35	38	33	7	15	12	30	33	26	8	35	32	44	11	38	9	27	26	37	20	35	10	23	26	45	37	32	11	28	40	44	31	18	12	31	24	25	32	22	13	22	19	37	47	14	14	37	12	32	38	30	15	25	24	40	50	19	16	7	23	31	18	32	17	38	41	0	40	37	18	35	29	12	48	20	19	31	35	20	24	47	20	27	38	27	40	31	21	42	52	42	24	25	22	31	15	31	3	28	23	27	22	27	32	54	24	34	15	34	29	21	25	37	45	37	14	17
№ выборки	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅																																																																																																																																																								
1	47	44	32	35	20																																																																																																																																																								
2	19	31	37	25	34																																																																																																																																																								
3	19	16	11	11	44																																																																																																																																																								
4	29	42	29	59	38																																																																																																																																																								
5	28	45	12	36	25																																																																																																																																																								
6	40	11	35	38	33																																																																																																																																																								
7	15	12	30	33	26																																																																																																																																																								
8	35	32	44	11	38																																																																																																																																																								
9	27	26	37	20	35																																																																																																																																																								
10	23	26	45	37	32																																																																																																																																																								
11	28	40	44	31	18																																																																																																																																																								
12	31	24	25	32	22																																																																																																																																																								
13	22	19	37	47	14																																																																																																																																																								
14	37	12	32	38	30																																																																																																																																																								
15	25	24	40	50	19																																																																																																																																																								
16	7	23	31	18	32																																																																																																																																																								
17	38	41	0	40	37																																																																																																																																																								
18	35	29	12	48	20																																																																																																																																																								
19	31	35	20	24	47																																																																																																																																																								
20	27	38	27	40	31																																																																																																																																																								
21	42	52	42	24	25																																																																																																																																																								
22	31	15	31	3	28																																																																																																																																																								
23	27	22	27	32	54																																																																																																																																																								
24	34	15	34	29	21																																																																																																																																																								
25	37	45	37	14	17																																																																																																																																																								
23.	<p>В магазин поступила партия консервов Кета натуральная в количестве 40 коробок по 20 банок в каждой. Масса нетто банки-250г. При оценке качества среднего образца (4 банки) определены следующие значения показателей качества: вкус и запах приятные, свойственные кете; консистенция суховатая; кожа с чешуей; бульон светлый, прозрачный; у кусков рыбы имеются жировые плавники. Правильно ли отобран средний обра-</p>																																																																																																																																																												

	зец для оценки качества? Дайте заключение о соответствии качества данному продукту? Можно ли считать результат оценки качества верными? Возможна ли приемка по качеству данной партии, если при измерении массы нетто в среднем образце были получены следующие результаты: одна банка массой 245г и одна-массой 260, остальные-по 250г? Рассчитайте размер среднего образца для контроля массы нетто. Ответ обоснуйте.																																																								
24.	В магазин поступила партия фаршированной колбасы Языковая в количестве 80кг в ящиках по 20кг в каждом. Средняя масса батона-2кг. Для получения сертификата соответствия в лабораторию товароведом магазина были направлены пробы. В результате анализа выявлены следующие показатели качества: батоны с чистой и сухой поверхностью, без повреждений оболочки; под оболочкой-слой шпика белого цвета толщиной 4мм; фарш без пустот, равномерно перемешан, содержит кусочки шпика размером 4мм, кусочки языка 5мм, фисташки; массовая доля влаги-53%, поваренной соли-2%. Рассчитайте размер выборки для контроля внешнего вида, размер выборки и массу объединенной пробы для органолептических и химических испытаний. Какое заключение о качестве и в какой форме должна дать лаборатория?																																																								
25.	В магазин поступила в ящиках партия черного байхового гранулированного чая, фасованного в полужесткие коробки по 200г (масса партии-200кг по 20кг в ящике). При анализе средней пробы было установлено, что чай имел: достаточно нежный аромат; средней терпкости вкус; настой прозрачный “нижесредний”; цвет разваренного листа неоднородный, темно-коричневый с зеленоватым оттенком; гранулы достаточно ровные, продолговатой формы; содержание мелочи-60г. Рассчитайте массу средней пробы и дайте заключение о качестве. Можно ли реализовать данный чай? Ответ аргументируйте.																																																								
26.	В магазин поступила партия консервов Сайра бланшированная в масле в/с в количестве 30 коробок по 30 банок в каждой. Масса нетто банки-250г. При приемке был отобран средний образец в количестве трех банок для определения физико-химических и органолептических показателей качества. При определении качества установлены следующие значения показателей качества: вкус и запах приятные, свойственные сайре; консистенция сочная, кости легко разжевываются; кожный покров имеет незначительные нарушения в местах соприкосновения кусков; масло светло-желтое, прозрачное; в каждой банке масса масла-по 27,5г, рыбы-по 195,7, отстоя в масле-по 26,8г. Дайте заключение о качестве. Правильно ли отобрал товаровед средний образец? Можно ли считать результаты оценки качества верными?																																																								
27.	Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит качество колбасных изделий на мясокомбинате. Постройте причинно-следственную схему Иссикавы.																																																								
28.	<p>На предприятии общественного питания при контроле качества мясных полуфабрикатов собственного производства в течение 25 дней было выявлено количество дефектов на одну упаковку полуфабрикатов, представленное в таблице:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№ выборки</th> <th>Число дефектов в упаковке</th> <th>№ выборки</th> <th>Число дефектов в упаковке</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>3</td><td>14</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>0</td><td>15</td><td>0</td></tr> <tr><td>3</td><td>0</td><td>16</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>2</td><td>17</td><td>2</td></tr> <tr><td>5</td><td>3</td><td>18</td><td>1</td></tr> <tr><td>6</td><td>0</td><td>19</td><td>0</td></tr> <tr><td>7</td><td>4</td><td>20</td><td>1</td></tr> <tr><td>8</td><td>2</td><td>21</td><td>0</td></tr> <tr><td>9</td><td>0</td><td>22</td><td>0</td></tr> <tr><td>10</td><td>0</td><td>23</td><td>0</td></tr> <tr><td>11</td><td>3</td><td>24</td><td>0</td></tr> <tr><td>12</td><td>2</td><td>25</td><td>1</td></tr> <tr><td>13</td><td>4</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>Построить по имеющимся данным контрольную карту и определить, является ли техно-</p>	№ выборки	Число дефектов в упаковке	№ выборки	Число дефектов в упаковке	1	3	14	0	2	0	15	0	3	0	16	3	4	2	17	2	5	3	18	1	6	0	19	0	7	4	20	1	8	2	21	0	9	0	22	0	10	0	23	0	11	3	24	0	12	2	25	1	13	4		
№ выборки	Число дефектов в упаковке	№ выборки	Число дефектов в упаковке																																																						
1	3	14	0																																																						
2	0	15	0																																																						
3	0	16	3																																																						
4	2	17	2																																																						
5	3	18	1																																																						
6	0	19	0																																																						
7	4	20	1																																																						
8	2	21	0																																																						
9	0	22	0																																																						
10	0	23	0																																																						
11	3	24	0																																																						
12	2	25	1																																																						
13	4																																																								

	логический процесс стабильным.
29.	В ресторан поступила в ящиках партия черного байхового листового чая, фасованного в металлические коробки по 500г. (масса партии-100кг по 20кг в каждом ящике). При анализе средней пробы было обнаружено, что чай имел достаточно нежный аромат; с терпкостью вкус; настой яркий, прозрачный, “средний”; цвет разваренного листа недостаточно однородный, коричневый; внешний вид недостаточно ровный, скрученный; содержание мелочи-60г. Рассчитайте массу средней пробы и дайте заключение о качестве. Можно ли реализовать данный чай? Ответ аргументируйте.
30.	Постройте причинно-следственную схему Исикавы «Недостаточные знания студентов».
31.	В ресторан поступила в ящиках партия зеленого байхового листового чая, фасованного в полужесткие коробки по 100г (масса партии-200кг по 10кг в каждом ящике). При анализе средней пробы было обнаружено, что чай имел аромат нежный; приятный, с терпкостью вкус; настой прозрачный, светло-желтый; цвет разваренного листа недостаточно однородный, с желтоватым оттенком; чайинки неровные, недостаточно скрученные; содержание мелочи-75г. Рассчитайте массу средней пробы и дайте заключение о качестве. Ответ аргументируйте.
32.	В ресторан поступила партия вареной колбасы в количестве 100 кг в ящиках по 20 кг в каждом. При приемке в партии обнаружено десять батонов со слипами 25см и семь батонов с наличием бульонно-жировых отеков размером 6см. Определите массу объединенной пробы для проведения органолептических испытаний. Возможна ли приемка данной партии?
33.	В ресторан поступила партия вареной колбасы Чайная в количестве 100кг в ящиках по 20кг в каждом. Средняя масса батона-2,5кг. При оценке качества в выборке выявлено: батоны в виде колец длиной 20см; на разрезе видны кусочки шпика розоватого цвета с размером сторон 4,5-5мм; вкус, свойственный вареной колбасе с ароматом чеснока; один батон со слипами длиной 16см и два-с бульонно-жировыми отеками размером 6см. Определите размер выборки для контроля внешнего вида и массу объединенной пробы для проведения органолептических испытаний. Возможна ли приемка данной партии? Ответ аргументируйте.
34.	В ресторан поступила партия фасованной по 2кг пшеничной муки в/с в количестве 160 ящиков (в ящике-20 пакетов). При анализе объединенной пробы было обнаружено: цвет белый, вкус нормальный; зольность-0,73%; проход через сито № 43-80; количество сырой клейковины-28%. Рассчитайте массу объединенной и средней проб и дайте заключение о качестве. Можно ли реализовать данную муку? Ответ аргументируйте.
35.	В ресторан поступила партия весового печенья в количестве 450кг в коробках по 10кг в каждой. При приемке в партии обнаружены три поврежденных коробки. При оценке качества целых в объединенной пробе обнаружено, что печенье соответствовало требованиям ГОСТ. В объединенной пробе, отобранной из поломанных ящиков, обнаружено: 8г печенья с односторонним надрывом; 24г надломанного печенья; 12г печенья с незначительной деформацией. Рассчитайте размеры выборки и массы объединенной пробы. Возможны ли приемка и реализация данного печенья? Можно ли усреднить результаты оценки качества? Ответ аргументируйте.
36.	В ресторан поступила в ящиках партия черного байхового листового чая, фасованного в металлические коробки по 500г (масса партии-600кг по 20кг в каждом ящике). При приемке в выборке для контроля качества упаковки выявлено два поломанных ящика. При анализе средней пробы из целых ящиков было обнаружено, что чай имел достаточно нежный аромат; с терпкостью вкус; настой яркий, прозрачный, “средний”; цвет разваренного листа недостаточно однородный, коричневый; листы недостаточно ровные, скрученные; содержание мелочи-58,5г. В средней пробе из поломанных ящиков органолептические показатели аналогичны, а содержание мелочи-104г. Определите размер выборки для контроля качества упаковки и контроля качества. Рассчитайте массу средней пробы. Дайте заключение о качестве. Можно ли принимать данный чай? Ответ аргументируйте.

4. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие 1. Изучение терминологии в области качества продукции и систем менеджмента качества, видов контроля качества и градаций товаров и услуг по качеству

Задание 1.

Изучите ГОСТ 15467-79. Выпишите термины, относящиеся к:

- общим понятиям в области управления качеством продукции;
- показателям качества продукции;
- дефектам продукции.

Задание 2.

Изучите и выпишите из ГОСТ Р ИСО 9000-2015 термины, относящиеся к:

- качеству;
- менеджменту качества;
- процессам и продукции;
- характеристикам;
- документации;
- оценке.

Задание 3.

Сделайте анализ Модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе (ГОСТ Р 9000-2015). Выпишите особенности этой системы.

Задание 4.

Используя ГОСТ 16504-81, ознакомьтесь с терминами и определениями, относящимися к контролю качества продукции.

1.1. Выпишите стандартную классификацию видов контроля по основным признакам.

1.2. Выпишите определения следующих терминов:

- контроль качества продукции;
- инспекционный контроль;
- сплошной контроль;
- выборочный контроль;
- входной контроль;
- операционный контроль;
- приемочный контроль;
- метод контроля.

1.3. Напишите, какие из перечисленных выше видов контроля применяются:

- а) в условиях магазина,
- б) в условиях производства?

Задание 5.

Изучите градации товаров по качеству (сорт, группа сложности, группа качества, номер, марка, класс и другие) на основе стандартов на конкретные группы товаров и критериев, по которым товары относятся к определенной градации.

Результаты запишите по форме:

Группа продукции	Наименование и обозначение	Градация по качеству	Критерии качества	Примеры, характеризующие различия в
------------------	----------------------------	----------------------	-------------------	-------------------------------------

	значение стандарта			качестве товаров разной градации
		Сорт		
		Группа сложности		
		Группа качества		
		Номер		
		Марка		

Задание 6.

Изучите градации услуг по качеству (категория гостиницы, класс ресторана и другие) на основе стандартов на конкретные группы услуг и критериев, по которым услуга относится к определенной категории.

Результаты запишите по форме:

Группа услуги	Наименование и обозначение стандарта	Градация по качеству	Критерии качества	Примеры, характеризующие различия в качестве услуг разной градации
		Категория		
		Класс		
		и т.д.		

Контрольные вопросы для защиты практического занятия:

1. Каковы цели и задачи управления качеством?
2. Перечислите объекты и субъекты управления качеством продукции.
3. Дайте определения терминам: качество продукции, параметр продукции, показатель качества, комплексный показатель, уровень качества.
4. Дайте определения терминам: система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение качества.
5. Дайте определения терминам: прослеживаемость, идентификация, контроль соответствия, проверка, предупреждающее действие, корректирующее действие, коррекция.
6. Что понимается под моделью системы менеджмента качества? Каковы особенности?
7. Дайте определения следующим терминам: фактор качества, дефект, явные и скрытые, критические, значительные, малозначительные, устранимые, неустраняемые дефекты.
8. Характеристика обязательных требований к товару.
9. Специфические требования к качеству услуги.
10. Градация продукции и услуг по качеству.
11. Критерии для отнесения продукции (услуг) к категориям качества.

Практическое занятие 3. Использование статистических методов в управлении качеством

Задание 1. «Причинно-следственная диаграмма Исикава»

Кратко законспектируйте характеристику и алгоритм построения диаграммы. С помощью приведенных примеров выполните предложенные задачи.

Ситуационные задачи

1. Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит качество организации торгово-технологического процесса магазина «Рыбопродукты».

2. Постройте диаграмму Исикава для процессов складского хранения и подготовки к продаже швейных и трикотажных изделий на торговом предприятии.

Задание 2. «Диаграмма Парето»

Изучите общую характеристику метода, законспектируйте алгоритм построения, с помощью приведенных примеров решите ситуационные задачи.

Ситуационные задачи

1. В результате сортировки 5 тонн картофеля на овощехранилище в январе месяце, стандартной продукции осталось около 3 тонн. Анализ качества картофеля позволил выявить следующие дефекты (таблица 1).

Таблица 1 – Дефекты картофеля

Показатели	Количество, кг
1. Количество клубней размером менее 35 мм	120
2. Содержание меньших размером клубней до 10 мм	10
3. Содержание клубней с израстаниями, наростами, позеленением	375
4. Содержание увядших клубней	200
5. Содержание клубней с механическими повреждениями	400
6. Содержание раздавленных клубней, половинок и частей	30
7. Содержание клубней, поврежденных сельскохозяйственными вредителями: - проволочником, - грызунами;	500 750
8. Содержание клубней, поврежденных болезнями: - ржавой пятнистостью, - паршой, - гнилью и фитофторой;	175 140 300
9. Содержание замороженных, запаренных клубней	80
10. Содержание земли	55
11. Содержание органических и минеральных примесей	5
Итого	

Используя данные таблицы и требования ГОСТ 51808-2013, определите потери от некачественной продукции в рублях, постройте диаграмму Парето и произведите ее анализ с выработкой рекомендаций овощехранилищу, если известно, что стоимость картофеля составляет 3 рубля за 1 кг, часть нестандартной продукции можно реализовать на кормовые цели по цене 1 рубль за 1 кг.

2. По результатам работы оптового предприятия за I квартал текущего года, руководством была поставлена задача на оптимизацию ассортимента. Решение задачи поручено торговому отделу фирмы. Сведения о реализации товаров фирмой приведены в таблице 4.4.

Таблица 2 – Данные о реализации товаров за I квартал

Наименование товарных групп	Количество реализованных товаров, шт.	Прибыль от реализации, руб.
-----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

1. Синтетические моющие средства	2000	7500
2. Товары бытовой химии	1850	23125
3. Хозяйственные бытовые товары	500	11250
4. Предметы личной гигиены	2100	37800
5. Парфюмерно-косметические товары	780	15600
6. Посуда одноразовая	10000	200
7. Игрушки пластмассовые	150	450
8. Швейные изделия	300	112500
9. Галантерейные товары	450	2250
10. Канцелярские товары	7000	8750
11. Сувениры	130	1560
Итого	25260	220985

С использованием диаграммы Парето определите, ассортимент каких товарных групп необходимо расширить, а каких – исключить из перечня, реализуемых предприятием товаров.

Задание 3. «Контрольные карты»

Ознакомьтесь с характеристикой метода, законспектируйте алгоритм построения, изучите предложенные примеры и решите ситуационные задачи.

Ситуационные задачи

1. В магазин хлебобулочных изделий осуществляется поставка продукции 2 раза в день от «Хлебозавода № 1» согласно сделанным заявкам. Из каждой партии продукции проводится выборочная проверка массы изделий. Размер выборки – 5 штук. Нормативно-технической документацией предусмотрены следующие допуски $750 + 10$ гр.

Результаты выборочного контроля представлены в таблице 3.

Таблица – 3

Номер выборки	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
1	2	3	4	5	6
1.	753	753	752	749	750
2.	749	747	751	751	749
3.	745	749	755	751	749
4.	745	749	748	750	748
5.	754	751	750	750	746
6.	744	751	752	749	751
7.	748	749	748	752	749
8.	748	744	745	744	745
9.	748	746	755	748	748
10.	749	752	750	750	752
11.	749	751	748	751	750
12.	7551	748	751	754	752
13.	750	751	750	751	754
14.	758	748	752	752	755
15.	755	755	753	748	750
16.	754	760	756	758	749
17.	754	753	756	748	757
18.	750	755	753	759	752
19.	756	751	754	748	742

20.	753	749	745	745	758
-----	-----	-----	-----	-----	-----

- 1) Разработайте контрольный листок для регистрации данных.
- 2) Постройте гистограмму на основании данных карты распределения индивидуальных значений.
- 3) Определите положение границ регулирования и составьте контрольную $(\bar{X} - R)$ – карту.
- 4) Установите положение границ регулирования для индивидуальных значений. Сопоставив эти границы с допусками нормативно-технической документации, определите, находится ли процесс выпечки хлеба в налаженном состоянии.

1. Краснодарская оптовая база «Обувторг» заключила договор с московской фабрикой на поставку обуви. Поставки осуществляются согласно договору два раза в месяц. Приемка обуви по количеству и качеству проводится на складе оптовой базы, при этом используется ГОСТ 9289-78 «Обувь. Правила приемки». Контроль выборочный. Имеются следующие данные о качественных приемках продукции за прошедшие 10 месяцев: всего было сделано 20 выборок по 80 пар обуви в каждой. В этих выборках оказалось следующее число дефектных пар обуви: 5, 8, 7, 7, 6, 3, 11, 2, 5, 6, 9, 10, 0, 10, 5, 11, 8, 0, 0, 8.

- 1) Найдите значения центральной линии и границ регулирования для контрольной р-карты.
- 2) Совпадают ли границы регулирования с требованиями стандартов, если приемочное число – 7, а браковочное – 11 предусмотрены стандартом?
- 3) Постройте р-карту.
- 4) Определите, на каких условиях нужно продолжать работу с данным поставщиком?

2. Анализ актов проведения качественной экспертизы «Бюро товарных экспертиз» за три года позволил получить следующие данные (таблица 4).

Представьте данные анализа в графической форме. Определите, имеется ли зависимость между количеством составляемых актов и случаями выявления брака. У какого предприятия обнаружен самый большой процент браковочных изделий, а у какого – наименьший?

Таблица 4 – Результаты качественной экспертизы «Бюро товарных экспертиз»

Наименование поставщика	2013 г.			2014 г.			2015 г.		
	Составлено актов	Случаев выявления брака		Составлено актов	Случаев выявления брака		Составлено актов	Случаев выявления брака	
		шт.	шт.		%	шт.		шт.	%
ООО «Кондинская ПБ»	68	52	76,5	75	61	81,3	69	54	78,2
Новоенисейский ЛПК	77	74	96,1	81	76	93,8	83	77	92,8
Кировская ЛБ	54	52	96,2	58	49	84,5	66	55	83,3
Тихвинский ЛПХ	61	54	88,5	94	91	96,8	84	81	96,4
Подосиновский МХЛ	49	21	50	36	12	33,3	40	19	47,5
ЗАО «Межлесторг»	72	69	95,8	74	70	94,6	74	69	93,2
Итого	381	322	84,5	418	359	85,9	416	355	85,3

Контрольные вопросы для защиты практического занятия:

1. Кратко охарактеризуйте инструменты контроля качества - контрольную карту, диаграмму Парето, диаграмму Исикавы. Назовите другие методы контроля качества, используемые в управлении качеством.

2. Дайте характеристику статистических методов управления качеством - статистический анализ, статистическое регулирование технологических процессов, статистический приемочный контроль качества продукции.

5. Типовые задания к лабораторным занятиям

Лабораторные занятия по дисциплине «Управление качеством на предприятии» не проводятся.

6. Типовые задания к интерактивным занятиям

Деловая игра на тему: «Конкурс в области качества товаров».

Деловая игра – метод имитации принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком и ЭВМ в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределенности. Деловые игры применяются в качестве активного обучения бизнесу, познания норм поведения, освоения процессов принятия решения.

Проведение деловой игры запланировано на практическом занятии по дисциплине «Управление качеством» по теме «Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК)». Деловая игра имитирует работу экспертной комиссии при проведении конкурса по качеству.

Деловая игра является наиболее удачным инструментом в разрешении тех проблем, которые возникают в ходе работы экспертных комиссий. Игра позволяет не только закрепить теоретические знания студентов, но и освоить на практике применение методов оценки уровня качества, развить самостоятельность в принятии решений, привить навыки работы в коллективе.

Организация проведения деловой игры

Для проведения игры необходимы следующие организационные мероприятия:

Введение в деловую игру. На данном этапе преподаватель должен пояснить участникам игры, что результаты работы экспертных комиссий при проведении конкурсов в области качества во многом определяются согласованностью хозяйственных интересов изготовителей и потребителей, а также компетентностью экспертов. Затем указать, что любое изделие дает разную информацию для технолога, инженера, товароведа, эксперта Торгово-промышленной палаты, представителей министерства по разным причинам, например, различием их хозяйственных интересов, уровнем знаний и навыков и т.п. Следует пояснить, что на итог группового решения влияет не только объективная информация, но и субъективные характеристики членов группы, которые могут доминировать и оказывать сильное влияние на результат. Поэтому следует попытаться урегулировать степень этого влияния в процедуре группового решения. Деловая игра позволит выявить согласованность хозяйственных интересов всех участников игры.

Распределение участников игры следует провести на следующие микрогруппы:

1. рабочая микрогруппа – для выполнения различного рода консультаций, вычислительных и организационных работ в соответствии с правилами и инструкциями игры для обеспечения непрерывного развития игры во времени по разрешению противоречий и освобождению игроков от рутинных операций, сдерживающих процесс развития и отвлекающих игроков от основного процесса. В состав рабочей группы включают студента с хорошим знанием компьютерных программ для решения задач в интерактивном режиме с компьютером.

2. представители изготовителей - студенты, представляющие образцы бытовых пылесосов на конкурс.
3. экспертная комиссия, которая разбивается на две равные по числу участников микрогруппы – первая называется «производитель», а вторая – «потребитель». При необходимости указанные микрогруппы можно разделить на части «торговля», «предприятие», «экспертные организации», «государственные органы управления». Данные распределения игроков по должностям представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Состав экспертной комиссии конкурса качества

Подгруппа	Должность	Фамилия и инициалы игрока
Предприятие	1. Директор 2. Главный инженер 3. Коммерческий директор	
Торговля	1. Директор оптовой базы 2. Старший товаровед предприятия оптовой торговли 3. Директор магазина	
Экспертные организации	1. Эксперт Торгово-промышленной палаты 2. Эксперт Бюро товарных экспертиз	
Государственные органы управления	1. Эксперт Роспотребнадзора по Краснодарскому краю 2. Эксперт ЦСМ 3. Начальник отдела защиты прав потребителей администрации Краснодарского края	

Изучение условий деловой игры осуществляется индивидуально каждым участником игры, связано с освоением справочной информации, учебной литературы, инструкций по выполнению вычислительных работ, оценки уровня качества товаров и экспертной оценки, инструкций хозяйственных интересов разных должностных лиц, таблиц и анкет экспертного опроса.

Обсуждение условий деловой игры в микрогруппах необходимо для обмена мнениями по предстоящему процессу игры.

Установление регламента игры для планирования времени работы в микрогруппах.

Проведение «разминки» перед игрой, связанной с беглым ознакомлением с правилами деловой игры, получением пробных ощущений во взаимодействии игроков в микрогруппах, возможности организации коллективных действий и поиска согласованных решений для достижения цели.

Оценка итогов деловой игры: проводится путем оценки компетенций, выявленных в ходе деловой игры. Оцениваются компетенции по пятибалльной шкале.

Подробный сценарий деловой игры приведен в «Методическом пособии по выполнению практических занятий с использованием интерактивных форм обучения по дисциплине «Управление качеством на предприятии».

Тематика деловых ситуаций на основе кейс-метода

Структура кейса: предъявление темы занятия, формулировка проблемы, вопросов, задания, подробное описание практических ситуаций, сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы.

Учебно-методическое обеспечение: наглядный, раздаточный, иллюстративный материал, рекомендации по работе с кейсом, нормативные документы, литература основная и дополнительная.

Алгоритм и продолжительность работы по кейс-методу:

Номер этапа	Наименование этапа	Время этапа, мин
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	5
8	Подведение итогов преподавателем	5

Кейс-стади «Контроль качества товаров»

На склад магазина поступила партия повседневных мужских ботинок в количестве 3500 пар. При контроле качества были обнаружены следующие пороки:

- в 2-х парах – липкость покровной пленки материала;
- в 3-х парах – укороченный рант 5мм;
- в 5-и парах – разная высота между полупарами в 1, 2, 2, 3 и 6 мм соответственно.

Используя соответствующие стандарты ответьте на вопросы:

1. Назовите объем выборки?
2. Можно ли принять данную партию обуви? Почему?
3. Какой вид контроля (усиленный, нормальный, ослабленный) нужно применять при таком уровне дефектности?

Кейс-стади «Использование метода QFD в образовательной сфере»

Вы являетесь студентом вуза, то есть потребителем образовательных услуг. Выделите основные требования потребителей к аудитории, в которой проходят аудиторные занятия.

Вопросы:

Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

Кейс-стади «Оценка функционирования системы менеджмента качества и обеспечения качества в реальном предприятии»

Данный кейс представляет собой краткий обзор реально существующего предприятия, на котором внедрена и действует система менеджмента качества. В нем приведена общая характеристика, история создания и развития предприятия, предложена информация по состоянию рынка. Студентам предлагается рассмотреть и оценить элементы системы менеджмента качества (политику в области качества, миссию предприятия, обязательства, декларируемые предприятием, принципы работы предприятия в области СМК, основные показатели качества выпускаемой продукции или оказываемой услуги, выделенные как приоритетные), проанализировать проблемы роста конкурентоспособности и стратегических возможностей дальнейшего развития предприятия.

7. Примеры тестов для контроля знаний

Вариант – I

1. TQM – это:
 - a) комплексное управление качеством;
 - b) тотальное управление качеством;
 - c) глобальное управление качеством.

2. Основными этапами формирования модели исходной ситуации потребления являются:
 - a) выбор показателей качества;
 - b) выбор потребительских свойств;
 - c) выбор товарной группы;
 - d) изучение потребителей;
 - e) изучение конкурентов;
 - f) изучение условий потребления товара;
 - g) изучение руководств по эксплуатации;
 - h) формирование исходной ситуации потребления.

3. Управление качеством – это:
 - a) совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для руководства качеством;
 - b) основные цели и задачи предприятий в области качества;
 - c) совокупность мероприятий по повышению уровня качества;
 - d) методы и деятельность оперативного характера в области качества;
 - e) деятельность, направленная на совершенствование систем качества.

4. Какие характеристики свойственны кружкам качества?
 - a) добровольный характер участия;
 - b) оперативное решение проблем;
 - c) участники временно освобождаются от основной работы;
 - d) отсутствие начальства в руководстве;
 - e) напряженный график работы;
 - f) результатом работы является расширение кругозора участников и рекомендации руководству по улучшению работы предприятия.

5. От каких условий зависит возможность использования принципа TQM?
 - a) Совершенствование оборудования;
 - b) направленность руководства на повышение качества;
 - c) вложение инвестиций в персонал;
 - d) нацеленность на повышение прибыли;
 - e) совершенствование организационной структуры управления;
 - f) неизменность организационной структуры предприятия.

6. Методы управления качеством:
 - a) методы обеспечения качества;
 - b) методы стимулирования;
 - c) методы контроля;
 - d) методы сохранения качества;
 - e) методы оптимизации качества;

- f) методы улучшения качества
7. Контрольная карта позволит установить:
- частоту наступления событий;
 - налаженность технологического процесса;
 - изменение данных за промежутки времени;
 - причины возникших проблем.
8. Гистограмма демонстрирует:
- распределение данных;
 - изменение данных;
 - значимость событий;
 - взаимосвязь данных.
9. Временные ряды демонстрируют:
- распределение данных;
 - изменение данных;
 - значимость событий;
 - взаимосвязь данных.

VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Управление качеством на предприятии» представлены в нормативно-методических документах:

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов (<http://www.rea.ru>)

Организация деятельности студента по видам учебных занятий по дисциплине «Управление качеством» представлена в таблице 6:

Таблица 6 - Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Управление качеством на предприятии»

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	<i>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.</i>
Практические занятия	<i>Проработка рабочей программ, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины.</i>

	<i>Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, нормативными документами, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Решение расчетно-графических заданий, решение ситуационных задач по алгоритму и др.</i>
Индивидуальные задания	<i>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания и нормативные документы, выполнение заданий по работе с нормативными документами, решение ситуационных и других задач</i>
Реферат, доклад	<i>Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомление со структурой и оформлением реферата</i>
Деловая игра	<i>Имитация принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком и ЭВМ в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределенности с целью освоения процессов принятия решения.</i>
Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода	<i>Педагогическая технология, основанная на моделировании ситуации или использования реальной ситуации в целях анализа данного случая. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.</i>

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания представлено в разделе II «Содержание программы учебной дисциплины» и разделе VIII настоящей рабочей программы.

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом:

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20

Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)	40
Итого	100

Результаты входного контроля уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин не формируют рейтинговую оценку работы обучающегося по дисциплине, критерии оценки входного контроля представлены в оценочных и методических материалах к дисциплине.

Критерии оценки заданий текущего контроля успеваемости обучающихся в семестре

- 1) Расчет баллов по результатам текущего контроля:
- для студентов очной и очно-заочной формы обучения

Форма контроля	Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально
Текущий контроль	Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	<i>защита практ. работы</i>	2,0
		<i>деловая игра</i>	1
		<i>контрольная работа №1 (тест)</i>	2
	Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	<i>контрольная работа №1 (тест)</i>	-
	Тема 3. Методы менеджмента качества.	<i>защита практ. работы</i>	2,0
		<i>защита практ. работы кейс-стади,</i>	2,0
		<i>контрольная работа №1 (тест)</i>	0,5
	Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	<i>защита практ. работы,</i>	2,0
		<i>контрольная работа №2</i>	2,0
	Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях	<i>защита практ. работы,</i>	2,0
		<i>контрольная работа №2</i>	-
	Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	<i>защита практ. работы,</i>	2,0
		<i>контрольная работа №2</i>	-
	Тема 7. Экономика качества	<i>защита практ. работы,</i>	2,0
		<i>контрольная работа №2</i>	-
Всего			20

2) Критерии оценки заданий к практическим занятиям

Критерии оценки выполнения заданий к практическим занятиям

При оценке выполнения заданий к практическим занятиям и ответов на контрольные вопросы по защите практического занятия студентов по дисциплине «Управление качеством на предприятии» учитываются следующие критерии:

1. Знание основных категорий изучаемой предметной области, глубина и полнота раскрытия вопроса.

2. Владение терминологическим аппаратом и использование его при ответе.

3. Умение объяснить сущность явлений, событий, процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы.

4. Владение монологической речью, логичность и последовательность ответа, умение отвечать на поставленные вопросы, выражать свое мнение по обсуждаемой проблеме.

2,0 балла – выставляется студенту, если правильно выполнены все задания к практическому занятию, при устном ответе студент показывает прочные знания основных категорий изучаемой предметной области, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; показано владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

1 балл - выставляется студенту, если выполнены не все задания к практическому занятию или часть заданий выполнена неправильно, при устном ответе студент показал недостаточную глубину и полноту раскрытия темы; слабое знание основных вопросов теории; владеет слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

0 баллов - выставляется студенту, если не выполнены все задания к практическому занятию.

Критерии оценивания письменной контрольной работы:

2 балла - выставляется студенту, если исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; показано владение терминологическим аппаратом.

1 балл - выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

0 баллов - выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при изложении ответов на вопросы.

Критерии оценивания тестовых заданий

Оценка по результатам тестирования складывается исходя из суммарного результата ответов на блок вопросов. Общий максимальный балл по результатам тестирования – 2 балла. Соответственно каждый правильный ответ в блоке из 25 вопросов оценивается в 0,08 балла.

3) Критерии оценки заданий к интерактивным занятиям

Каждая форма интерактивного занятия нацелена на формирование у студентов навыков коллективной работы, а также навыков формулирования собственных выводов и суждений относительно проблемного вопроса. Вместе с тем, формы проведения предусмотренных занятий различаются, поэтому критерии оценивания устанавливаются отдельно для каждой формы занятий. Максимальный балл за участие в деловой игре – 1,0 балла, кейс-стади – 0,5 балла.

Критерии оценивания участия в деловой игре

1,0 балл - выставляется студенту, если он показал способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач, способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность, способностью организовывать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного проекта, способностью критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий.

0,5 балла - выставляется студенту, если он показал не достаточную способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач, не уверенно находит организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности, способен организовывать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного проекта, принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других участников.

0 баллов - выставляется студенту, если он не участвовал в деловой игре, либо участвовал, но не показал необходимых умений и навыков.

Критерии оценки кейс-задания

0,5 балл - выставляется студенту, если он правильно разобрался в конкретной ситуации и сути проблемы; проявил способность анализировать и принимать решение по ситуации, которая возникла в результате происшедших событий или обстоятельств, предлагает возможные варианты решения и выбирает лучшие из них; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы по предложенной ситуации, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы.

0,25 балла - выставляется студенту, если он не до конца разобрался в конкретной ситуации; предлагает возможные варианты решения проблемы; но затрудняется с выбором правильного варианта; поверхностно раскрывает материал по теме задания, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки.

0 баллов - выставляется студенту, если он не раскрыл материал по теме задания.

Критерии оценки творческого рейтинга

Распределение баллов осуществляется по решению кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляется в виде следующей таблицы:

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
<i>Разработка презентации по теме дисциплины</i>	5
<i>Статья, участие в конференции</i>	10
Итого (максимальное количество баллов)	20

Критерии оценки выступления с использованием электронной презентации

5 баллов выставляется студенту, если соответствует:

- структура - количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 12-15 слайдов); наличие титульного слайда; наличие информации об авторах; оформлены ссылки на все использованные источники

- текст на слайдах - текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений; наиболее важная информация выделяется с помощью цвета, размера, эффектов анимации и т.д.

- наглядность - оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания; для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления; текст легко читается; презентация не перегружена эффектами.

- содержание - презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы); содержит ценную, полную, понятную информацию по теме; ошибки и опечатки отсутствуют

Критерии оценки промежуточной аттестации

Экзамен по результатам изучения дисциплины «Управление качеством на предприятии» в 7 семестре проводится в устной форме и соответствует **40 баллам**. Зачет состоит из *двух теоретических вопроса и одного практического задания*.

Оценка по результатам зачета выставляется по следующим критериям:

- *теоретические вопросы – по 15 баллов каждый;*
- *практическое задание –10 баллов.*

Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в течение семестра. Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

Таблица 9

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично» «зачтено»	ОПК-2	<p>Знает верно и в полном объеме: основные методы и источники сбора данных, необходимых для решения задач в области управления качеством на предприятии; основные виды документов СМК; методы и приемы анализа сбора информации, необходимой для организации контроля качества производимой продукции и оказываемых услуг на всех этапах жизненного цикла товара и осуществления управления качеством на предприятии</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения задач в области управления качеством по системе менеджмента качества на предприятии, а также осуществления контроля качества производимой продукции и оказываемых услуг на всех этапах жизненного цикла товара; разрабатывать документацию СМК.</p> <p>Владеет навыками верно и в полном объеме:</p>

			применения методик сбора данных, необходимых для решения задач в области управления качеством на предприятии
		ОПК-4	<p>Знает верно и в полном объеме: : основные понятия, категории и инструменты менеджмента качества; основные тенденции развития теории менеджмента качества в современных условиях; пути повышения эффективности управления системами менеджмента качества.</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: строить модель управления качеством; анализировать во взаимосвязи процессы, протекающие в системе менеджмента качества; проектировать организационные структуры СМК; находить организационно-управленческие решения в области управления качеством на предприятии и готовность нести за них ответственность</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: нахождения организационно-управленческих решений в области управления качеством на предприятии</p>
		ПК-1	<p>Знает верно и в полном объеме: экономические и социально-экономические показатели, характеризующие эффективность функционирования системы менеджмента качества, созданной на предприятии; источники сбора данных для расчета экономических и социально-экономических показателей</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: собирать и анализировать информацию, полученную в результате мониторинга, измерения и аудита; управлять измерениями.</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих эффективность функционирования системы менеджмента качества, созданной на предприятии</p>
		ПК-3	<p>Знает верно и в полном объеме: методики расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; методы анализа и оценки функционирования СМК.</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами; анализировать и оценивать эффективность функционирования СМК.</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: применения методик расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; методами анализа и оценки функционирования СМК.</p>
		ПК-5	<p>Знает верно и в полном объеме: основные формы отчетности предприятия (в т.ч. в области контроля качества), требования к качеству продукции, услуг; методы идентификации и прослеживаемости информации, содержащейся в отчетности.</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: способностью анализировать и интерпретировать данные, содержащиеся в основных формах документов СМК и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений в области управления качеством на предприятии</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: применения методик управления процессами в СМК на основе идентификации и прослеживаемости информации, содержащейся в различных видах отчетности, методами управления несоответствующими результатами процессов.</p>

		ПК-11	<p>Знает верно и в полном объеме: нормативную базу СМК (международные стандарты серии ИСО-9000), элементы и принципы функционирования СМК на предприятии; показатели и методы оценки эффективности функционирования СМК; принципы менеджмента качества, методы достижения и управления устойчивым успехом организации</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений в области управления качеством, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий; применять методы управления устойчивым успехом организации</p> <p>Владеет навыками верно и в полном объеме: оценки предлагаемых вариантов управленческих решений в области управления качеством на предприятии; методами самооценки предприятия; методами управления устойчивым успехом организации</p>
70 – 84 баллов	«хорошо» «зачтено»	ОПК-2	<p>Знает с незначительными замечаниями: основные методы и источники сбора данных, необходимых для решения задач в области управления качеством на предприятии; основные виды документов СМК; методы и приемы анализа сбора информации, необходимой для организации контроля качества производимой продукции и оказываемых услуг на всех этапах жизненного цикла товара и осуществления управления качеством на предприятии</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения задач в области управления качеством по системе менеджмента качества на предприятии, а также осуществления контроля качества производимой продукции и оказываемых услуг на всех этапах жизненного цикла товара; разрабатывать документацию СМК.</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: применения методик сбора данных, необходимых для решения задач в области управления качеством на предприятии</p>
		ОПК-4	<p>Знает с незначительными замечаниями: : основные понятия, категории и инструменты менеджмента качества; основные тенденции развития теории менеджмента качества в современных условиях; пути повышения эффективности управления системами менеджмента качества.</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: строить модель управления качеством; анализировать во взаимосвязи процессы, протекающие в системе менеджмента качества; проектировать организационные структуры СМК; находить организационно-управленческие решения в области управления качеством на предприятии и готовность нести за них ответственность</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: нахождения организационно-управленческих решений в области управления качеством на предприятии</p>
		ПК-1	<p>Знает с незначительными замечаниями: экономические и социально-экономические показатели, характеризующие эффективность функционирования системы менеджмента качества, созданной на предприятии; источники сбора данных для расчета экономических и социально-экономических показателей</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: собирать и анали-</p>

			<p>зировать информацию, полученную в результате мониторинга, измерения и аудита; управлять измерениями.</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих эффективность функционирования системы менеджмента качества, созданной на предприятии</p>
		ПК-3	<p>Знает с незначительными замечаниями: методики расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; методы анализа и оценки функционирования СМК.</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчета, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами; анализировать и оценивать эффективность функционирования СМК.</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: применения методик расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; методами анализа и оценки функционирования СМК.</p>
		ПК-5	<p>Знает с незначительными замечаниями: основные формы отчетности предприятия (в т.ч. в области контроля качества), требования к качеству продукции, услуг; методы идентификации и прослеживаемости информации, содержащейся в отчетности.</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: способностью анализировать и интерпретировать данные, содержащиеся в основных формах документов СМК и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений в области управления качеством на предприятии</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: применения методик управления процессами в СМК на основе идентификации и прослеживаемости информации, содержащейся в различных видах отчетности, методами управления несоответствующими результатами процессов.</p>
		ПК-11	<p>Знает с незначительными замечаниями: нормативную базу СМК (международные стандарты серии ИСО-9000), элементы и принципы функционирования СМК на предприятии; показатели и методы оценки эффективности функционирования СМК; принципы менеджмента качества, методы достижения и управления устойчивым успехом организации</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений в области управления качеством, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий; применять методы управления устойчивым успехом организации</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: навыками оценки предлагаемых вариантов управленческих решений в области управления качеством на предприятии; методами самооценки предприятия; методами управления устойчивым успехом организации</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно»	ОПК-2	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основные методы и источники сбора данных, необходимых для решения задач в области управления качеством на предприятии; основные виды</p>

	«зачтено»		<p>документов СМК; методы и приемы анализа сбора информации, необходимой для организации контроля качества производимой продукции и оказываемых услуг на всех этапах жизненного цикла товара и осуществления управления качеством на предприятии</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения задач в области управления качеством по системе менеджмента качества на предприятии, а также осуществления контроля качества производимой продукции и оказываемых услуг на всех этапах жизненного цикла товара; разрабатывать документацию СМК.</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: методами сбора данных, необходимых для решения задач в области управления качеством на предприятии</p>
ОПК-4		<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: : основные понятия, категории и инструменты менеджмента качества; основные тенденции развития теории менеджмента качества в современных условиях; пути повышения эффективности управления системами менеджмента качества.</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: строить модель управления качеством; анализировать во взаимосвязи процессы, протекающие в системе менеджмента качества; проектировать организационные структуры СМК; находить организационно-управленческие решения в области управления качеством на предприятии и готовность нести за них ответственность</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: навыками нахождения организационно-управленческих решений в области управления качеством на предприятии</p>	
ПК-1		<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: экономические и социально-экономические показатели, характеризующие эффективность функционирования системы менеджмента качества, созданной на предприятии; источники сбора данных для расчета экономических и социально-экономических показателей</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: собирать и анализировать информацию, полученную в результате мониторинга, измерения и аудита; управлять измерениями.</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: навыками сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих эффективность функционирования системы менеджмента качества, созданной на предприятии</p>	
ПК-3		<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: методики расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; методы анализа и оценки функционирования СМК.</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами; анализировать и оценивать эффективность функционирования СМК.</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: методами расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; методами анализа и оценки функционирования СМК.</p>	
ПК-5		<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основные формы от-</p>	

			<p>четности предприятия (в т.ч. в области контроля качества), требования к качеству продукции, услуг; методы идентификации и прослеживаемости информации, содержащейся в отчетности.</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: способностью анализировать и интерпретировать данные, содержащиеся в основных формах документов СМК и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений в области управления качеством на предприятии</p> <p>Владет на базовом уровне, с ошибками: методами управления процессами в СМК на основе идентификации и прослеживаемости информации, содержащейся в различных видах отчетности, методами управления несоответствующими результатами процессов.</p>
		ПК-11	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: нормативную базу СМК (международные стандарты серии ИСО-9000), элементы и принципы функционирования СМК на предприятии; показатели и методы оценки эффективности функционирования СМК; принципы менеджмента качества, методы достижения и управления устойчивым успехом организации</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений в области управления качеством, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий; применять методы управления устойчивым успехом организации</p> <p>Владет на базовом уровне, с ошибками: навыками оценки предлагаемых вариантов управленческих решений в области управления качеством на предприятии; методами самооценки предприятия; методами управления устойчивым успехом организации</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно» «не зачтено»	ОПК-2	<p>Не знает на базовом уровне: основные методы и источники сбора данных, необходимых для решения задач в области управления качеством на предприятии; основные виды документов СМК; методы и приемы анализа сбора информации, необходимой для организации контроля качества производимой продукции и оказываемых услуг на всех этапах жизненного цикла товара и осуществления управления качеством на предприятии</p> <p>Не умеет на базовом уровне: осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения задач в области управления качеством по системе менеджмента качества на предприятии, а также осуществления контроля качества производимой продукции и оказываемых услуг на всех этапах жизненного цикла товара; разрабатывать документацию СМК.</p> <p>Не владеет на базовом уровне методами сбора данных, необходимых для решения задач в области управления качеством на предприятии</p>
		ОПК-4	<p>Не знает на базовом уровне: основные понятия, категории и инструменты менеджмента качества; основные тенденции развития теории менеджмента качества в современных условиях; пути повышения эффективности управления системами менеджмента качества.</p> <p>Не умеет на базовом уровне: строить модель управления качеством; анализировать во взаимосвязи процессы, протекающие в системе менеджмента качества; проектировать орга-</p>

			<p>низационные структуры СМК; находить организационно-управленческие решения в области управления качеством на предприятии и готовность нести за них ответственность</p> <p>Не владеет на базовом уровне: навыками нахождения организационно-управленческих решений в области управления качеством на предприятии</p>
		ПК-1	<p>Не знает на базовом уровне: экономические и социально-экономические показатели, характеризующие эффективность функционирования системы менеджмента качества, созданной на предприятии; источники сбора данных для расчета экономических и социально-экономических показателей</p> <p>Не умеет на базовом уровне: собирать и анализировать информацию, полученную в результате мониторинга, измерения и аудита; управлять измерениями.</p> <p>Не владеет на базовом уровне: навыками сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих эффективность функционирования системы менеджмента качества, созданной на предприятии</p>
		ПК-3	<p>Не знает на базовом уровне: методики расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; методы анализа и оценки функционирования СМК.</p> <p>Не умеет на базовом уровне: выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами; анализировать и оценивать эффективность функционирования СМК.</p> <p>Не владеет на базовом уровне: методами расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; методами анализа и оценки функционирования СМК.</p>
		ПК-5	<p>Не знает на базовом уровне: основные формы отчетности предприятия (в т.ч. в области контроля качества), требования к качеству продукции, услуг; методы идентификации и прослеживаемости информации, содержащейся в отчетности.</p> <p>Не умеет на базовом уровне: способностью анализировать и интерпретировать данные, содержащиеся в основных формах документов СМК и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений в области управления качеством на предприятии</p> <p>Не владеет на базовом уровне: методами управления процессами в СМК на основе идентификации и прослеживаемости информации, содержащейся в различных видах отчетности, методами управления несоответствующими результатами процессов.</p>
		ПК-11	<p>Не знает на базовом уровне: нормативную базу СМК (международные стандарты серии ИСО-9000), элементы и принципы функционирования СМК на предприятии; показатели и методы оценки эффективности функционирования СМК; принципы менеджмента качества, методы достижения и управления устойчивым успехом организации</p> <p>Не умеет на базовом уровне: критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений в области управления качеством, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий</p>

			ческих последствий; применять методы управления устойчивым успехом организации Не владеет на базовом уровне: навыками оценки предлагаемых вариантов управленческих решений в области управления качеством на предприятии; методами самооценки предприятия; методами управления устойчивым успехом организации
--	--	--	---

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол от 17.03.2020 № 8

И.о. зав. кафедрой



Е.Н. Губа

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 19.03.2020 № 7

Председатель



Г.Л. Авагян

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 26.03.2020 № 11

Председатель



А.В. Петровская

Приложение 1

Краснодарский филиал РЭУ им.Г.В. Плеханова Карта обеспеченности дисциплины «Управление качеством на предприятии» учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами

Кафедра торговли и общественного питания

ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»

Направленность (профиль) программы «Экономика предприятий и организаций»

Уровень подготовки бакалавриат

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные	Количество печатных экземпляров (шт)	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС	Количество экземпляров на кафедре (в лаборатории) (шт)	Численность студентов (чел)	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1(при наличии в ЭБС); или =(столбец4/столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
1	2	3	4	5	6	7	8
Основная литература							
1	Аристов О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. (Высшее образование: Бакалавриат)	М.: НИЦ Инфра-М. - 2020. - 224 с. – Режим доступа: https://znanium.com/read?id=353518	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова.	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 334 с. – Режим доступа: https://znanium.com/read?id=358503	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
3	Шестопап Ю.Т. и др. Управление качеством. Учебное пособие. / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева (Высшее образование: Бакалавриат)	М.: ИНФРА-М. – 2019. - 331с. – Режим доступа: https://znanium.com/read?id=359336	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
Всего			x	3	x	x	1
Дополнительная литература							
1	Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — (Бакалавр и магистр. Ака-	М.: Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. – Режим доступа: https://urait.ru/viewer/upravlenie-	x	да, ЭБС «Юрайт	x	x	1

	демический курс).	kachestvom-vseobschiy-podhod-425062#page/1					
2	Магер В.Е. Управление качеством: учебное пособие / В.Е. Магер. (Высшее образование).	М.: ИНФРА-М, 2020. — 176 с. – Режим доступа: https://znanium.com/read?id=346759	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
5	Николаева М.А. Теоретические основы товароведения и экспертизы товаров: Учебник Часть 1 модуль 1 Теоретические основы товароведения.	М.: Норма: НИЦ, 2014. - 368 с. – Режим доступа: https://znanium.com/read?pid=452672	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
6	Николаева М.А. Теоретические основы товароведения и экспертизы товаров: Учебник часть 2 модуль 2, Товарная экспертиза.	М.: Норма: НИЦ, 2014. - 192 с. – Режим доступа: https://znanium.com/read?pid=452675	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
7	Райкова, Е. Ю. Теоретические основы товароведения и экспертизы : учебник для бакалавров / Е. Ю. Райкова. - 3-е изд., стер.	Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 412 с. - ISBN 978-5-394-03714-6. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=358586	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
Всего			x	7	x	x	1

Преподаватель  Е.Н. Губа

И.о. зав.кафедрой  Е.Н. Губа

(подпись, дата)

(подпись, дата)

СОГЛАСОВАНО

Библиотекарь


(подпись, дата)

Н.И. Криво

Приложение 2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ

Кафедра торговли и общественного питания

Направление подготовки: 38.03.01 «Экономика»
Направленность (профиль) «Экономика предприятий и организаций»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № __ по дисциплине «Управление качеством на предприятии»

1.	Элементы системы менеджмента качества.
2.	Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
3.	Практическое задание

Преподаватель, к.т.н, доцент

Е.Н. Губа

(подпись)

Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

Е.Н. Губа

(подпись)

Утверждено на заседании кафедры Протокол от «__» _____ № ____