


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета
инженерно-физического факультета
и высоких технологий,
от «16» июня 2020 г., протокол № 11
Председатель _____ / А.М.Хусаинов /
(подпись, расшифровка подписи)
«16» июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Управление качеством
Факультет	Инженерно-физический факультет высоких технологий
Кафедра	Кафедра инженерной физики
Курс	3

Направление (специальность): **28.03.02 «Наноинженерия» (бакалавриат)**
(код направления (специальности), полное наименование)

Направленность (профиль/специализация): **Наноинженерия в машиностроении**
(полное наименование)

Форма обучения: **очная**
(очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются))

Дата введения в учебный процесс УлГУ: **«01» сентября 2020 г.**

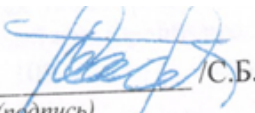

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Бакланов С.Б.	Кафедра инженерной физики	Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

СОГЛАСОВАНО	СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой ИФ	Заведующий кафедрой ФМ
 _____ / С.Б. Бакланов / (подпись) (ФИО)	 _____ / В.Н. Голованов / Подпись (ФИО)
«05» июня 2020 г.	« 05 » июня 2020 г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины: формирование у студента теоретических знаний и практических навыков на основе современных теорий TQM и международных стандартов серии ISO 9000 в области управления качеством в различных сферах деятельности; формирование у студента комплексных общепрофессиональных и профессиональных компетенций в сфере методологии управления качеством.

Задачи освоения дисциплины:

- ознакомление студента с базовыми ценностями мировой культуры в области качества, с современной философией качества и понятием «управление качеством»;
- изучение основных принципов и организационно-методических подходов к управлению качеством;
- изучение систем управления качеством, факторов, влияющих на их функционирование и развитие, показателей оценки и контроля их деятельности;
- формирование у студента теоретических знаний о современных методах и средствах управления качеством;
- формирование у студента прикладных знаний в области оценки качества изделий и процессов в отечественной и зарубежной практике;
- изучение основных этапов и процедур создания на предприятии систем менеджмента качества и их сертификации;
- изучение основ мониторинга качества;
- изучение статистических методов управления качеством.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина является обязательной и относится к базовой части Блока Б1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), устанавливаемой вузом. Данная дисциплина является одной из основополагающих дисциплин в системе подготовки бакалавра по направлению 28.03.02 «Наноинженерия». Она охватывает широкий круг проблем и поэтому связана со многими дисциплинами, направленными на формирование компетенций по производству и контролю качества нанообъектов и изделий на их основе.


Дисциплина читается в 6-ом семестре 3-ого курса студентам очной формы обучения и базируется на отдельных компонентах компетенций, сформированных у обучающихся в ходе изучения предшествующих учебных дисциплин учебного плана:

- «Начертательная геометрия»;
- «Инженерная графика»;
- «Метрология, стандартизация и технические измерения»;
- «Нанометрология»;
- «Сопrotивление материалов»;

а также при прохождении производственной практики.

Для освоения дисциплины студент должен иметь следующие «входные» знания, умения, навыки и компетенции:

- знание базовых профессиональных понятий и определений в области менеджмента;
- способность использовать нормативные правовые документы;
- способность использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук;
- способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы;

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

- способность использовать основные законы естественнонаучных дисциплин, применять методы математического анализа и моделирования;
- способность применять знание этапов жизненного цикла продукции или услуги.

Результаты освоения дисциплины будут необходимы для дальнейшего процесса обучения в рамках поэтапного формирования компетенций при изучении следующих специальных дисциплин:


- «Методы диагностики в нанотехнологиях»;
- «Технологические системы в нанотехнологиях»;
- «Системы управления технологическими процессами»;
- «Испытания изделий»;
- «Нанoeлектроника»;
- «Методы и средства измерений и контроля»;
- «Композиционные материалы. Металломатричные, с полимерной матрицей»;
- «Планирование и организация эксперимента»;
- «Автоматизация эксперимента»;

а также для выполнения учебной и производственных практик, государственной итоговой аттестации.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
<p>ОПК-6 Способность участвовать в разработке технической документации, связанной с профессиональной деятельностью на основе применения стандартов, норм и правил</p>	<p>Знать: основные понятия, категории и подходы к управлению качеством; суть социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством; основные этапы эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развитие управления качеством в России; модели современных систем управления качеством; основные требования международных стандартов серии ISO 9000; документационное и организационное обеспечение системы менеджмента качества; этапы и принципы разработки систем качества, проведения аудита качества (системы, продукта, процесса); правовые механизмы управления качеством: системы менеджмента качества (СМК), стандартизация, сертификация продукции, закон РФ «О защите прав потребителей».</p> <p>Уметь: самостоятельно приобретать новые знания по теории управления качеством и практике ее развития, пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах;</p>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		


	<p>использовать нормативные правовые документы по управлению качеством и стандартизации в практической деятельности; находить организационно-управленческие решения по управлению качеством изделий и процессов на основе имеющихся данных.</p> <p>Владеть: категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и использования; навыками работы с нормативной документацией: международными стандартами серии ISO 9000, законом РФ «О защите прав потребителей»; подходами в разработке стратегии организации в области управления качеством; современными методами и инструментами управления качеством.</p>
<p>ПК-4 Проведение испытаний изделий из наноструктурированных композиционных материалов с целью выявления показателей уровня качества, функциональных потребительских свойств, брака и путей его устранения</p>	<p>Знать: модели современных систем управления качеством; структуру и основные требования международных стандартов серии ISO 9000; документационное и организационное обеспечение системы менеджмента качества; средства и методы управления качеством на этапах жизненного цикла продукции; основные положения квалиметрии; статистические методы оценки уровня качества продукции и систем и изменения качества в процессе их эксплуатации.</p> <p>Уметь: использовать нормативные правовые документы по управлению качеством; находить организационно-управленческие решения по управлению качеством изделий и процессов на основе имеющихся данных; измерять, анализировать, оценивать и вести мониторинг качества деятельности; определять и устанавливать показатели качества базового характера, использовать методы квалиметрии для оценки показателей качества в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами; осуществлять контроль над качеством и анализ проблем качества с помощью статистических методов.</p> <p>Владеть: методами квалиметрии для оценки показателей качества изделий производства и технологических процессов; практическими навыками применения статистических методов анализа и контроля; навыками организации мероприятий по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов.</p>

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) – 2 ЗЕТ.

4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах):

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения – очная)				
	Всего по плану	в т.ч. по семестрам			
		1	2	3	4
1	2	3	4	5	6

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		


Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	30/30	-	-	-	30/30
Аудиторные занятия:					
• лекции	15/15	-	-	-	15/15
• семинары и практические занятия	15/15	-	-	-	15/15
• лабораторные работы, практикумы	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа	42	-	-	-	42
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	тестирование, устный опрос, деловая игра	-	-	-	тестирование, устный опрос, деловая игра
Курсовая работа	-	-	-	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	зачет	-	-	-	зачет
Всего часов по дисциплине	72/30	-	-	-	72/30

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слеш указывается количество часов работы ППС с обучающимися при проведении занятий в дистанционном формате с применением электронного обучения.

4.3. Содержание дисциплины (модуля). Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения – очная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		лекции	практические занятия, семинары	лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Введение	3,5	0,5	1	-	-	2	тестирование, устный опрос
2. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе	7	1	2	-	-	4	тестирование, устный опрос, деловая игра
3. История развития систем управления	16	2	6	-	-	8	тестирование,


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

качеством							устный опрос, деловая игра
4. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	8	2	2	-	-	4	тестирование, устный опрос, деловая игра
5. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества	3	1	-	-	-	2	тестирование
6. Процесс и содержание управления качеством продукции	6	2	-	-	-	4	тестирование
7. Планирование процесса управления качеством	13	2	4	-	-	7	тестирование, устный опрос, деловая игра
8. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством	1,5	0,5	-	-	-	1	тестирование
9. Мотивационные процессы при управлении качеством	3	1	-	-	-	2	тестирование
10. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством	6	2	-	-	-	4	тестирование
11. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством	5	1	-	-	-	4	тестирование
ИТОГО:	72	15	15	-	-	42	-

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Тема 1. Введение

Цели курса. Предмет курса. Задачи курса. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг. Главная идея методологии обеспечения

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

качества. Пирамида качества. Основные понятия в области управления качеством.

Тема 2. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе

Ценовая и неценовая конкуренция. Конкурентоспособность предприятия. Конкурентоспособность продукции. Физические свойства продукции, определяющие ее потребительскую стоимость. Показатели, характеризующие конкурентоспособность товара. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на конкурентоспособность предприятия. Основные компоненты роста конкурентоспособности предприятия в составе его общей стратегии. Организационная культура предприятия. Проблемы, с которыми сталкиваются отечественные компании, разрабатывающие СМК. Составляющие затрат на качество. Оптимальный уровень качества.

Тема 3. История развития систем управления качеством

Качество в русской философии и культуре. Пять основных эволюционных этапов развития систем управления качеством. Формирование и развитие научных школ управления качеством. Лучшие современные мировые практики в области управления качеством. Отечественные системы управления качеством на предприятии.

Тема 4. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей

Классификация потребительских ценностей продукции. Разновидности показателей качества продукции. Номенклатура групп показателей качества. Объективные и субъективные методы определения числовых значений показателей качества продукции.

Тема 5. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества

Структура и процессы управления. Уровни решения управленческих задач по отношению к системе и ее частям. Принципы и функции управления качеством. Эволюция взаимоотношений общего менеджмента компаний и менеджмента качества по мере развития систем управления качеством. Концепция менеджмента на основе качества (MBQ) в современных условиях.

Тема 6. Процесс и содержание управления качеством продукции


Цикл Деминга. Петля качества. Процессный подход в управлении качеством. Графическое описание процессов. Механизм управления качеством продукции. Функции и подсистемы механизма управления качеством. Методология стандартов серии ISO 9000 при построении и развитии системы менеджмента качества.

Тема 7. Планирование процесса управления качеством

Основные задачи, предмет, общие принципы и методы планирования качества продукции. Миссия, видение, стратегия, основные ценности предприятия. Политика и цели предприятия в области качества. Целевые показатели эффективности (KPI) деятельности предприятия. Система сбалансированных показателей (BSC). Особенности плановой работы в подразделениях предприятия. Планирование уровня качества продукции при заключении договора (контракта) между предприятием и потребителем.

Тема 8. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством

Международные и национальные органы управления качеством. Организационная структура типовой службы управления качеством на предприятии.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

Тема 9. Мотивационные процессы при управлении качеством

Внешняя мотивация. Внутренняя мотивация. Общие принципы создания и поддержания внутренней мотивации. Теории X, Y, Z. Мотивационная модель А. Маслоу. Виды вознаграждений, применяемые в менеджменте. Виды премий по качеству.

Тема 10. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством

Сущность, стадии и виды процессов контроля качества. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Виды и методы технического контроля. Виды испытаний. Типовой состав и основные задачи отдела технического контроля (ОТК). Статистические методы оценки и контроля качества. Внутренний и внешний аудит системы менеджмента качества. Самооценка как инструмент управления качеством.

Тема 11. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством

Принципы, функции, методы и объекты стандартизации. Категории и виды стандартов. Задачи службы стандартизации предприятия. Цели проведения сертификации. Виды сертификации. Нормативная база государственной сертификации. Порядок и схемы проведения сертификации.

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебной дисциплины и должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньших затратах времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Введение

ЗАНЯТИЕ 1

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Основные мировые тенденции развития проблемы качества на современном этапе.
2. Современная российская экономика в рыночных условиях.
3. Состояние российских предприятий и организаций в области применения современных методов менеджмента качества.

Тема 2. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе

ЗАНЯТИЕ 2


Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Производитель и потребитель: кто на рынке определяет уровень качества продукции.
2. Разница подходов в управлении качеством: «управление качеством продукции» и «управление качеством деятельности организации».

Задание на деловую игру (ДИ-1):

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы устанавливают основные группы потребителей и заинтересованные стороны, их ожидания и потребности для конкретной организации, предложенной преподавателем или выбранной самостоятельно (профиль деятельности и формат предприятия придумывают

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

сами, роли распределяются в зависимости от выбранной модели). По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

Тема 3. История развития систем управления качеством

ЗАНЯТИЕ 3

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Основные аспекты качества в Кодексе Хаммурапи.
2. Основные аспекты качества в наставлении потомкам Владимира Мономаха «Поучение».
3. Основные аспекты качества в тексте Указа Петра I о качестве.
4. Основные аспекты качества в статье М. Горького «Полвека для книги».
5. Проблемы духовной, социальной и экономической жизни российского общества и пути их решения в статье И.А. Ильина «Спасение в качестве».

ЗАНЯТИЕ 4

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Аксиомы и принципы Э.Деминга.

Задание на деловую игру (ДИ-2):

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы разрабатывают предложения по внедрению принципов Э. Деминга на условно смоделированных предприятиях (профиль деятельности и формат предприятия придумывают сами, роли распределяются в зависимости от выбранной модели). По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

ЗАНЯТИЕ 5

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Суть концепции TQM.
2. Основные принципы TQM.

Тема 7. Планирование процесса управления качеством

ЗАНЯТИЕ 6

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.


Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Миссия предприятия (учреждения, организации).

Задание на деловую игру (ДИ-3):

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы получают реальные тексты миссий известных отечественных и мировых компаний и проводят их анализ на предмет удовлетворения требованиям, предъявляемым к формулировке миссии. Разрабатывают предложения по корректировке текстов миссий. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

ЗАНЯТИЕ 7

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Цели предприятия (учреждения, организации) в области качества.

Задание на деловую игру (ДИ-4):

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы получают реальные тексты целей известных отечественных и мировых компаний и проводят их анализ на предмет удовлетворения критериям SMART-принципа. Разрабатывают предложения по корректировке текстов целей. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

Тема 4. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей

ЗАНЯТИЕ 8

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Система критериев и показателей качества продукции или услуги.

Задание на деловую игру (ДИ-5):

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы разрабатывают систему критериев и показателей качества конкретной продукции или услуги для конкретной организации, предложенной преподавателем или выбранной самостоятельно (профиль деятельности и формат предприятия придумывают сами, роли распределяются в зависимости от выбранной модели) в соответствии с предъявляемыми требованиями. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.


Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

Данный вид работы не предусмотрен УП.


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ


Данный вид работы не предусмотрен УП.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ (ЗАЧЕТУ)


1. В чем суть неценовой конкуренции? Ее отличие от ценовой?
2. Кто является главной фигурой на рынке: кто определяет направления развития производства, что следует производить и с какими потребительскими свойствами?
3. Чем определяется конкурентоспособность продукции?
4. В чем суть концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг?
5. Как выстраивается пирамида качества?
6. Как соотносятся стоимость товара и потребительская стоимость товара?
7. Назовите основные уровни физических свойств продукции, определяющие ее потребительскую стоимость.
8. На чем основана главная идея методологии обеспечения качества?
9. В каких сферах деятельности стоит задача построения эффективных систем управления качеством? Обоснуйте.
10. Следует ли автоматически повышать цену при повышении качества продукции? Обоснуйте.
11. Что понимают под конкуренцией?
12. Что такое конкурентоспособность?
13. Что такое конкурентоспособность товара?
14. Что такое конкурентоспособность предприятия?
15. Конкурентоспособность товара и конкурентоспособность предприятия: общие и отличительные признаки.
16. Какими группами показателей характеризуется конкурентоспособность товара?
17. Назовите виды параметров конкурентоспособности продукции.
18. В каких случаях неконкурентоспособное предприятие может поддерживать конкурентоспособность товара?
19. Назовите факторы внешней среды, влияющие на конкурентоспособность предприятия.
20. Назовите факторы внутренней среды, влияющие на конкурентоспособность предприятия.
21. По каким параметрам и в каких формах проводится анализ конкурентоспособности нескольких предприятий?
22. Назовите в составе общей стратегии предприятия основные компоненты роста его конкурентоспособности.
23. Что такое организационная культура предприятия?
24. С какими основными проблемами сталкиваются отечественные компании, разрабатывающие СМК?
25. Обеспечивает ли создание и сертификация СМК высокое качество выпускаемой продукции? Обоснуйте.
26. Назовите известные Вам трактовки термина «качество», дайте определение «качество» по ISO 9000:2015.
27. Дайте определение понятий «свойство», «дефект», «брак».
28. Дайте определение понятия «квалиметрия».
29. Каким может быть брак по характеру дефектов?

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

30. Дайте определение уровня качества.
31. На какие составляющие делятся затраты на качество?
32. Какова зависимость себестоимости и цены от уровня качества продукции?
33. Какова зависимость затрат на качество от уровня качества продукции?
34. Как определяется оптимальный уровень качества?
35. Что называется степенью соответствия техническим требованиям?
36. Какие факторы воздействуют на увеличение прибыли?
37. Какие отрицательные стороны может иметь изготовление продукции более высокого качества?
38. Назовите 5 основных эволюционных этапов развития систем управления качеством.
39. Какой период и в чем суть 1-ого эволюционного этапа?
40. Какой период и в чем суть 2-ого эволюционного этапа?
41. Какой период и в чем суть 3-ого эволюционного этапа?
42. Какой период и в чем суть 4-ого эволюционного этапа?
43. Какой период и в чем суть 5-ого эволюционного этапа?
44. Назовите отечественные системы управления качеством на предприятии.
45. В чем сущность системы тотального управления качеством (TQM)?
46. В чем специфика компонента TQM «отход от традиционного противопоставления качества продукции и ее количества»?
47. В чем специфика компонента TQM «отказ от противопоставления качества продукции и ее эффективности»?
48. В чем специфика компонента TQM «полное перераспределение ответственности за обеспечение качества»?
49. В чем специфика компонента TQM «всеобщая ответственность за обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла продукции»?
50. В чем специфика компонента TQM «взаимоотношения корпорации с поставщиками материалов, узлов и деталей»?
51. В чем специфика компонента TQM «создание кружков качества»?
52. В чем сущность системы JIT? Что является ее краеугольным камнем?
53. Какова роль автоматизации производства в системе JIT?
54. Какова роль гибких производственных систем в системе JIT?
55. Какова роль групповой технологии организации производства в системе JIT?
56. Как организован входной контроль качества продукции поставщиков в системе JIT?
57. Смысл и содержание комплексной системы управления качеством продукции (КСУКП).
58. Приведите классификацию потребительских ценностей продукции.
59. Дайте понятие базовых ценностей продукции.
60. Может ли меняться начальная номенклатура базовых ценностей продукции на протяжении ее жизненного цикла?
61. Можно ли отнести себестоимость продукции к базовым ценностям?
62. Дайте понятие постоянных ценностей продукции.
63. Дайте понятие временных ценностей продукции.
64. Дайте понятие сопутствующих ценностей продукции.
65. Дайте понятие привнесенных ценностей продукции.
66. Какие разновидности продукции редко имеют дополнительные потребительские ценности?
67. Дайте понятие универсальных ценностей продукции.
68. Дайте определение показателя качества продукции.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

69. Какими факторами предопределяется высокое качество продукции?
70. Дайте понятие единичного показателя качества продукции.
71. Дайте понятие относительного показателя качества продукции.
72. Дайте понятие комплексного показателя качества продукции.
73. Дайте понятие интегрального показателя качества продукции.
74. Какие показатели качества продукции называются сенсорной характеристикой?
75. Назовите методы определения числовых значений показателей качества продукции.
76. Дайте классификацию объективных методов определения числовых значений показателей качества продукции.
77. Дайте классификацию субъективных методов определения числовых значений показателей качества продукции.
78. Назовите основные группы показателей качества продукции.
79. Назовите уровни решения управленческих задач по отношению к системе и ее частям.
80. Назовите виды функций управления.
81. В чем суть эволюции взаимоотношений общего менеджмента компаний и менеджмента качества по мере развития систем управления качеством?
82. Что является ядром менеджмента на основе качества (MBQ) в современных условиях?
83. Дайте характеристику новой стратегии в управлении качеством в современных условиях.
84. Раскройте содержание цикла Деминга.
85. Что такое петля качества? Раскройте ее предназначение.
86. В чем суть процессного подхода в управлении качеством?
87. Сформулируйте правила построения процессной модели.
88. Раскройте понятие управления качеством продукции.
89. Что представляет собой механизм управления качеством продукции?
90. Назовите основные функции механизма управления качеством продукции.
91. Назовите основные подсистемы, входящие в состав механизма управления качеством.
92. Что относится к числу общих подсистем механизма управления качеством?
93. Что относится к числу специальных подсистем механизма управления качеством?
94. Что относится к числу обеспечивающих подсистем механизма управления качеством?
95. Дайте понятие планирования качества продукции.
96. Приведите основные задачи планирования качества продукции.
97. Что является предметом планирования качества продукции?
98. Приведите общие принципы планирования качества продукции.
99. Приведите методы планирования качества продукции.
100. Назовите специфические виды работ при планировании качества продукции.
101. Что должна отражать политика в области качества?
102. В чем сущность новой стратегии в управлении качеством, ее влияние на плановую деятельность предприятия?
103. Раскройте суть системы сбалансированных показателей (Balance Score Card – BSC).
104. В чем особенность плановой работы в подразделениях предприятия?

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

105. В чем особенность планирования уровня качества при заключении договора (контракта) между предприятием и потребителем?

106. Какие нормативно-технические документы используются в договорах (контрактах) при установлении (планировании) уровня качества простых изделий, сложной технической продукции?

107. Чем подтверждается качество продовольственных товаров?

108. В чем суть процедуры определения качества продукции по образцу?

109. Назовите межнациональные и национальные органы управления качеством.

110. Какой орган РФ осуществляет методологическую и организационно-методическую работу по управлению качеством?

111. Какой орган РФ осуществляет законотворческую работу по управлению качеством?

112. Из каких подразделений, как правило, состоит служба управления качеством на предприятии?

113. Раскройте термины «мотив» и «мотивация персонала». В чем их отличие?

114. Назовите основные формы мотивации.

115. В чем суть внешней мотивации?

116. В чем суть внутренней мотивации?

117. Назовите общие принципы создания и поддержания внутренней мотивации.

118. Назовите параметры, определяющие действия исполнителя, контролируемые менеджером.

119. Раскройте содержание теорий X, Y, Z. Кто автор этих теорий?

120. В чем суть мотивационной модели А. Маслоу?

121. Назовите виды вознаграждений, применяемые в менеджменте.

122. Какие особенности мотивации деятельности людей в России?

123. Назовите основные виды премий по качеству.

124. В чем сущность процессов контроля качества?

125. Назовите стадии процесса контроля.

126. Назовите виды контроля по различным признакам.

127. Дайте понятие испытания.

128. Назовите виды испытаний.

129. Система контроля качества продукции.

130. Назовите типовой состав отдела технического контроля (ОТК).

131. Назовите основные задачи ОТК.

132. Назовите основные элементы системы профилактики брака на предприятии.

133. Дайте понятие технического контроля.

134. Назовите основные задачи технического контроля.

135. Назовите методы контроля качества.

136. Назовите виды брака в зависимости от характера дефектов.

137. Назовите виды технического контроля.

138. Назовите основные группы методов технического контроля.

139. Что относят к разрушающим методам контроля?

140. Что относят к неразрушающим методам контроля?


141. Назовите цель и области применения статистических методов контроля качества.

142. Назовите основные статистические методы контроля качества.

143. В чем суть метода расслаивания (стратификации)?

144. В чем суть метода графического представления данных?

145. В чем суть метода построения диаграммы Парето?

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

146. В чем суть метода построения причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы)?

147. В чем суть метода составления контрольного листка (таблицы накопленных частот)?

148. В чем суть метода построения диаграммы разброса (рассеяния)?

149. В чем суть метода построения контрольной карты?

150. Назовите основные цели проведения внутренних аудитов процессов СМК.

151. Носит ли внутренний аудит дисциплинарный характер?

152. Назовите основные цели направления декларации-заявки на проведение внешнего аудита.

153. Назовите основные цели проведения самооценки предприятия.

154. В чем заключается методология проведения самооценки?

155. Дайте определение стандартизации.

156. Дайте определение стандарта.

157. Что является целью стандартизации?

158. Назовите принципы стандартизации.

159. В чем суть принципа системности?

160. В чем суть принципа повторяемости?

161. В чем суть принципа вариантности?

162. В чем суть принципа взаимозаменяемости?

163. Назовите функции стандартизации.

164. Назовите основные задачи службы стандартизации предприятия.

165. Какие требования устанавливаются в стандартах?

166. Что является объектами стандартизации?

167. Что является средством стандартизации?

168. Назовите категории и виды стандартов.

169. Назовите методы стандартизации.

170. В чем суть систематизации объектов стандартизации?

171. В чем суть селекции объектов стандартизации?

172. В чем суть симплификации объектов стандартизации?

173. В чем суть типизации объектов стандартизации?

174. В чем суть оптимизации объектов стандартизации?

175. В чем суть унификации объектов стандартизации?

176. В чем суть агрегатирования объектов стандартизации?

177. Назовите основные задачи службы стандартизации предприятия.

178. Дайте определение сертификации.

179. Дайте определение сертификата соответствия.

180. Дайте определение знака соответствия.

181. Каковы цели проведения сертификации?

182. Что составляет нормативную базу государственной сертификации?

183. Какие функции выполняет орган по сертификации?

184. Какие функции выполняет аккредитованная испытательная лаборатория?

185. Что предусматривает процедура аккредитации испытательной лаборатории?

186. Назовите виды сертификации.


187. В каких случаях проводится обязательная сертификация?

188. В каких случаях проводится добровольная сертификация?

189. Что включает в себя порядок сертификации?

190. Каково назначение инспекционного контроля?

191. Назовите основные схемы сертификации.


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Содержание, требования, условия и порядок организации самостоятельной работы обучающихся с учетом формы обучения определяются в соответствии с «Положением об организации самостоятельной работы обучающихся», утвержденным Ученым советом УлГУ (протокол №8/268 от 26.03.2019 г.).

Форма обучения – очная.


Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1. Введение	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	2	тестирование, устный опрос, зачет
2. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	4	тестирование, устный опрос, деловая игра, зачет
3. История развития систем управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	8	тестирование, устный опрос, деловая игра, зачет
4. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	4	тестирование, устный опрос, деловая игра, зачет
5. Взаимосвязь общего	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с 	2	тестирование,

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

менеджмента и менеджмента качества	использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; <ul style="list-style-type: none"> • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 		зачет
6. Процесс и содержание управления качеством продукции	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	4	тестирование, зачет
7. Планирование процесса управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	7	тестирование, устный опрос, деловая игра, зачет
8. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	1	тестирование, зачет
9. Мотивационные процессы при управлении качеством	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	2	тестирование, зачет
10. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	4	тестирование, зачет
11. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	4	тестирование, зачет

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

основная:

1. Зекунов А.Г. Управление качеством: учебник для бакалавров/ А.Г. Зекунов. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 475 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-2281-3. - Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425159>.

2. Мазур И.И. Управление качеством: учеб. пособие для вузов по спец. «Управление качеством»/ И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2008. – 399 с.

3. Тебекин А.В. Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры/ А.В. Тебекин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 410 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-03736-4. - Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431901>.

дополнительная:

1. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами [Электронный ресурс]/ Э. Деминг; Пер. с англ. - 7-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2016. – 417 с. - ISBN 978-5-9614-5264-8. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961452648.html>.

2. Дубицкий Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему. Часть 1 [Электронный ресурс]/ Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков; под ред. Н.П. Дедков. - Электрон. текстовые данные. - М.: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013. – 296 с. - ISBN 978-5-93088-127-1. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44231.html>.

3. Дубицкий Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему. Часть 2 [Электронный ресурс]/ Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков; под ред. Н.П. Дедков. - Электрон. текстовые данные. - М.: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013. – 254 с. - ISBN 978-5-93088-127-1. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44232.html>.


4. Методы менеджмента качества [Электронный ресурс]: Междунар. ежемес. журнал для проф. в обл. качества/ РИА «Стандарты и качество». - М., 2017-2019. - ISSN 0130-6898. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.

5. Крышкин О. Настольная книга по внутреннему аудиту: Риски и бизнес-процессы [Электронный ресурс]/ Крышкин О. - М.: Альпина Паблишер, 2013. – 477 с. - ISBN 978-5-9614-4449-0 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961444490.html>.

6. Управление качеством. Практикум: учебное пособие для академического бакалавриата/ Е.А. Горбашко [и др.]; под ред. Е.А. Горбашко. - 2-е изд., испр. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 323 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-00907-1. - Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433472>.

учебно-методическая:

1. Управление качеством: конспект лекций: Учеб. пособие для студентов вузов по направл. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент"/ Е.М. Белый, И.Б. Романова; УлГУ, ИЭиБ. - Ульяновск: УлГУ, 2017. – 79 с. - Режим доступа: ftp://10.2.96.134/Text/Beliy_2017.pdf.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

Согласовано:

И. Библиотечна 0017 №6 | Савельев С.Ф. / *АМ* /
 Должность сотрудника научной библиотеки ФИО подпись дата


б) Программное обеспечение:

- Операционная система Windows;
- Пакет офисных программ Microsoft Office.

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. Электронно-библиотечные системы:

- 1.1. **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- 1.2. **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- 1.3. **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- 1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- 1.5. **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
3. **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
4. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
5. **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.
6. **Федеральные информационно-образовательные порталы:**
 - 6.1. Информационная система **Единое окно доступа к образовательным ресурсам**. Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
 - 6.2. Федеральный портал **Российское образование**. Режим доступа: <http://www.edu.ru>.
7. **Образовательные ресурсы УлГУ:**
 - 7.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
 - 7.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.
8. **Профессиональные информационные ресурсы:**
 - 8.1. Материалы о менеджменте качества. Режим доступа: <http://quality.eup.ru>.
 - 8.2. Издательство «Стандарты и качество». Режим доступа: <http://www.stq.ru>.
 - 8.3. Ассоциация Деминга. Режим доступа: <http://www.deming.ru>.
 - 8.4. Центр «Приоритет». Режим доступа: <http://www.centerprioritet.ru>.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа дисциплины		

Согласовано:

Зам. кан. УСУУ | Ключков А.В. | [Подпись]

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитории для проведения лекций и семинарских занятий, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе.

13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

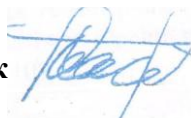
– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик



зав. кафедрой ИФ Бакалнов С.Б.