

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»**

УТВЕРЖДАЮ
И.о. проректора по учебной работе
_____ Ф.Д. Кодзоева
«__» _____ 20__ г.

**Методические указания по выполнению контрольной работы
по курсу
«Управление качеством»
(для обучающихся направления «Менеджмент»)**

г. Магас – 2022г.

Методические указания по выполнению контрольной работы по курсу «Управление качеством» составил к.э.н., доцент Льянова С.А., 2021г.

Методические указания по выполнению контрольных работ составлены в соответствии с требованиями учебной программы и отражают главные темы курса «Управление качеством»

Методические указания по выполнению контрольных работ утверждены на заседании кафедры «Менеджмент», протокол № 9 от 28 мая 2022 г.

Заведующий кафедрой _____ О.Б. Угурчиев

Методические указания по выполнению контрольной работы

Задания к контрольной работе по дисциплине «Управление качеством» для обучающихся экономических направлений составлены в соответствии с учебным планом направления «Менеджмент» и с целью оказания помощи слушателям в изучении фундаментальных вопросов теории управления качеством, стандартизации и сертификации продукции, методов контроля качества и анализа затрат на качество.

Контрольная работа имеет целью закрепление теоретических знаний, полученных слушателями во время лекций, практических занятий и самостоятельного изучения тем, предусмотренных тематическим планом.

Выполнение работы способствует усвоению основ управления качеством, как на уровне государства, так и на уровне современной организации, получению практических навыков в области управления качеством в свете требований современной мировой экономики и проблем экономического развития в Российской Федерации. Кроме того, в ходе выполнения работы слушателям необходимо изучить и ряд других нормативно-правовых документов, составляющих современную базу в сфере управления качеством, в частности Федеральные законы «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации» и др.

Контрольная работа состоит из двух заданий: теоретического и общих для всех тестовых заданий.

Вариант контрольной работы определяется по таблице 1 в

зависимости от двух последних цифр зачетной книжки слушателя.

Объем работы должен составлять не менее 20 страниц рукописного текста в школьной тетради или 13-15 листов текста формата А4, набранного на компьютере (шрифт 14), с соблюдением полей: слева-30мм, справа- 10мм, снизу и сверху по 20мм. Листы должны быть скреплены и пронумерованы. Интервал между строками должен составлять не менее 0,5 см.

В работе необходимо предусмотреть поля, где можно было бы разместить замечания рецензента.

На первом листе контрольной работы должны быть указаны: дисциплина, номер варианта, название темы, фамилия, имя, отчество слушателя (полностью), курс, специальность, номер группы. В начале работы должен быть план работы, в конце – дата и подпись слушателя. Заканчиваться работа должна списком литературы и необходимыми по теме приложениями.

Сокращение слов, использование нераспространенных аббревиатур в контрольной работе не допускаются.

Работы, содержащие зачеркнутые строки, вписанные слова, редакционные и грамматические ошибки, возвращаются слушателю для исправления.

По результатам проверки контрольной работы выставляется оценка «допущен к собеседованию» или «не допущен к собеседованию». Собеседование проводится перед экзаменационной сессией.

На поставленные вопросы слушатель на собеседовании должен дать устные ответы а, при необходимости, до собеседования сделать письменное дополнение к работе.

В случае получения оценки «не допущен к собеседованию» слушателю необходимо выполнить контрольную работу повторно.

Таблица определения контрольных заданий

Номер зачетной книжки	Номера вопросов	
	Задание 1	Задание 2
1.	1,20	Единое для всех вариантов
2.	2,21	
3.	3,22	
4.	4,23	
5.	5,24	
6.	6,25	
7.	7,26	
8.	8,27	
9.	9,28	
10.	10,29	
11.	11,30	
12.	12,31	
13.	13,32	
14.	14,33	
15.	15,34	
16.	16,35	
17.	17,36	
18.	18,37	
19.	19,38	
20.	20,39	
21.	21,40	
22.	1,20	
23.	2,21	
24.	3,22	
25.	4,23	
26.	5,24	
27.	6,25	
28.	7,26	
29.	8,27	
30.	9,28	
31.	10,29	
32.	11,30	
33.	12,31	
34.	13,32	
35.	14,33	
36.	15,34	
37.	16,35	
38.	17,36	
39.	18,37	
40.	19,38	

Теоретические вопросы:

- 1 Классификация показателей качества.
- 2 Петля качества
- 3 Качество с позиции производителя и с позиции потребителя.
- 4 Древовидная диаграмма как статистический метод управления качеством.
- 5 Классификация дефектов продукции.
- 6 Линейная диаграмма как статистический метод управления качеством.
- 7 Системный подход к управлению качеством.
- 8 Матричная диаграмма как статистический метод управления качеством.
- 9 Системы управления качеством в Российской практике и зарубежный опыт.
- 10 Качество жизнедеятельности.
- 11 Особенности управления качеством строительной продукции.
- 12 Управление затратами на обеспечение качества.
- 13 Функции системы качества на предприятии.
- 14 Виды затрат на качество.
- 15 Виды контроля качества продукции.
- 16 Система управления качеством на предприятии.
- 17 Система технического контроля. Понятие и виды.
- 18 Техническое регулирование качества.
- 19 Практика сертификации за рубежом.
- 20 Технический регламент. Виды. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены.

- 21 Статистические методы контроля качества. Инструменты контроля качества.
- 22 Стандартизация в управлении качеством.
- 23 Контрольные листы как статистический метод контроля качества.
- 24 Методы стандартизации.
- 25 Диаграмма Парето как статистический метод контроля качества.
- 26 Службы стандартизации в РФ.
- 27 Гистограмма как статистический метод контроля качества.
- 28 Стандартизация в строительстве.
- 29 Диаграмма рассеивания (разброса) как статистический метод контроля качества.
- 30 Международная система стандартов.
- 31 Диаграмма стратификации как статистический метод контроля качества.
- 32 Сертификация в управлении качеством.
- 33 Диаграмма причинно – следственных связей (причин и результатов или диаграмма Исикавы) как статистический метод контроля качества.
- 34 Порядок сертификации в управлении качеством.
- 35 Контрольные карты как статистический метод контроля качества.
- 36 Проектный анализ в системе управления затратами на качество.
- 37 Статистические методы управления качеством.

- 38 Методы анализа затрат на качество продукции.
- 39 Внедрение TQM на российских предприятиях.
- 40 Виды проектного анализа в процессе управления затратами на качество.

Тесты по дисциплине «Управление качеством»

1. К методу управления качеством процессами проектирования и разработки, осуществляемым путем психологической активизации творчества относится:

- А. метод «мозговой атаки»
- Б. функционально- стоимостный анализ
- В. метод эвристических приемов

2. Свойства объекта выполнять заданные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах, представляет собой:

- А. ценность изделия;
- Б. надежность изделия;
- В. безопасность изделия;

3. Способами измерения и количественной оценкой качества продукции и услуг занимается:

- А. стандартизация;
- Б. квалиметрия;
- В. квантификация

4. Один из- принципов современного менеджмента качества звучит следующим образом:

- А. улучшению нет предела;
- Б. все допускают ошибки и это должно учитываться при установлении стандарта трудовой деятельности;
- В. наилучшим критерием совершенствования является сокращение числа ошибок.

5. «Рыбий скелет» - это причинно-следственная диаграмма:

- А. Парето;
- Б. Исикавы;
- В. Тагути.

6. Действие третьей стороны, доказывающее соответствие показателей качества продукции требованиям нормативно-технической документации, называется:

- А. стандартизацией;
- Б. аттестацией;
- В. сертификацией.

7. При ситуации, когда ценность товара больше его стоимости ($Ц > С$), возможна:

- А. конкуренция за счет снижения цен при общем низком качестве продукции;
- Б. конкуренция за счет повышения ценности продукции при соответствующей его стоимости;
- В. конкуренция за счет потребителя в условиях насыщенного рынка.

8. Программу разработки национальных стандартов в России разрабатывает и утверждает:

- А. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- Б. Правительство РФ;
- В. Министерство промышленности, науки и технологий РФ.

9. Акцент на качество процессов, а не на качество продукции характерен для _____ школы управления качеством:

- А. российской;
- Б. американской;
- В. японской.

10. Замкнутая последовательность мер, определяющих качество товаров или процессов на этапах их производства и эксплуатации называется:

- А. «петлей качества»;
- Б. «правилом десятикратных затрат»;
- В. средствами управления качеством.

11. Построение матрицы «дом качества» включающей шесть основных этапов характерно для метода:

- А. развертывания функции качества
- Б. анализа видов и последствий отказов
- В. «мозгового штурма».

12. Понимание управления качеством как процесса непрерывного развития характерно для системы:

- А. всеобщего управления качеством;
- Б. тотального контроля качества;
- В. ноль дефектов.

13. Нормативно-технический документ, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к изделию и утвержденный компетентным органом называется:

- А. сертификатом
- Б. лицензией,
- В. стандартом.

14. К основному положению управления качеством, характерному для американской школы менеджмента, можно отнести:

- А. акцент на контроль качества процессов, а не качество продукции;
- Б. использования статистических методов;
- В. ориентация, прежде всего на качество, а не на кратковременные прибыли.

15. Системное сочетание правил, приемов и процедур, ориентированных на достижение оптимального соотношения потребительских свойств объекта и затрат на его создание, производство, применение и утилизацию раскрывает метод:

- А. функционально-стоимостного анализа
- Б. аналогии
- В. развертывания функции качества.

16. Метод стандартизации, заключающийся в отборе из существующего излишнего для данной области применения множества общих по назначению объектов народного хозяйства, одного или некоторого числа объектов называется:

- А. метод ограничения;
- Б. метод типизации;
- В. метом унификации.

17. Защищенный в установленном порядке знак. Подтверждающий качество продукции и размещающийся на таре и упаковке, является:

- А. знаком соответствия;
- Б. товарным знаком;
- В. логотипом.

18. Автором системы PDCA, характеризующей, деятельность по управлению качеством как состоящей из четырех последовательных этапов является:

- А. Дж.Джуран;
- Б. Ф.Кросби;
- В. У.Э.Деминг.

19. Методом разделения статистических данных и группировки их в зависимости от условий получения называется методом:

- А. разброса
- Б. стратификации
- В. контрольных карт.

20. Автором концепции ZERO DEFECTS, согласно которой единственно приемлемый стандарт качества на предприятии – это отсутствие дефектов является:

- А. Дж.Джуран;
- Б. Ф.Кросби;
- В. А.Фейгенбаум.

21. Пирамиду Фейгенбаума можно отнести к _____ модели системы управления качеством:

- А. абстрактно-нормативной;
- Б. описательной;
- В. графической.

22. Этап эволюции менеджмента качества включающий мероприятия по постоянному улучшению всех направлений деятельности организации, как этап:

- А. обеспечение качества;
- Б. контроля качества;
- В. всеобщего управления качеством

23. Этап эволюционного развития подходов к управлению качеством, включающий меры, позволяющие гарантировать качества, определяется как этап:

- А. всеобщего управления качеством
- Б. обеспечения качества
- В. управления качеством

24. Параметрами измерения в правилах Джурана 85-15% и Деминга 96-4% является:

- А. соотношение ответственности за проблемы качества системы менеджмента и исполнителей;
- Б. соотношение выбора материалов и совершенство технологического процесса;
- В. соотношение ошибок проектирования и конструирования процента отказов при эксплуатации.

25. Автором концепции «Пока - Екэ» (Защищенность от ошибок), идея которой состоит в остановке процесса при обнаружении дефекта, определении причины и предотвращении возобновления источника дефекта является:

- А. С.Синго;
- Б.Ф.Кросби;
- В. Г.Тагути.

26. Качество продукции, совокупность ее свойств или какая-то их часть представляет собой:

- А. объект управления качеством;
- Б. субъект управления качеством;
- В. цель управления качеством.

27. В международной системе сертификации EQNET – это:

- А. сеть по оценке и сертификации систем качества;
- Б. европейская ассоциация организаций по аккредитации органов по сертификации;
- В. международная организация по стандартизации.

28. Часть менеджмента качества, направленная на определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции представляет собой:

- А. политику в области качества;
- Б. обеспечение качества;
- В. планирования качества.

29. Автором концепции TQM является:

- А. А.Фейгенбаум;
- Б. У.Э.Деминг;
- В. К.Исикава.

30. Философия системы качества, базирующаяся на принципе «улучшению нет предела» характерна для системы:

- А. тотального контроля качества;
- Б. всеобщего управления качеством (TQM)
- В. качества «ноль дефектов».

31. Гигиенические, антропометрические, психофизиологические показатели качества характеризуются как:

- А. эргономические;
- Б. эстетические
- В. экономические.

Список литературы:

1. ГОСТ 23554.0 – 79. Система управления качеством продукции. Экспертные методы оценки качества продукции. Основные положения.
2. ГОСТ 23554.1 – 79. Система управления качеством продукции. Экспертные методы оценки качества продукции. Организация и проведение экспертной оценки качества продукции.
3. ГОСТ 24294 – 80. Определение коэффициентов весомости при комплексной оценке технического уровня и качества продукции.
4. ГОСТ 27.004 – 85. Надежность в технике. Системы технологические. Термины и определения.
5. ГОСТ Р 40.003 – 96. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок проведения сертификации систем качества.
6. ГОСТ Р 40.004 – 96. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качеств. Порядок проведения сертификации производств.
7. Гражданский кодекс Российской Федерации. – М.: «Проспект», 2001. – 416с.
8. 1. Бурлакова И.И. Технологические основы системы управления качеством подготовки учителя [Электронный ресурс] : монография / И.И. Бурлакова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский новый университет, 2014. — 288 с. — 978-5-89789-091-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21324.html>.
9. 2. Калинина С.В. Система менеджмента качества образовательных услуг вуза [Электронный ресурс] : монография / С.В. Калинина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте,

2010. — 228 с. — 978-5-9994-0040-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16138.html>.
10. Ребрин Ю.И. Управление качеством: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. 174 с.
11. Мишин, Виктор Михайлович. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100)/ В.М. Мишин — 2-е изд. перераб. и доп. -М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 463 с.
12. Никифоров И.К. Управление качеством: Учебное пособие. - Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2004.- 67 с.
13. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : учебник / И.И. Ополченев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Советский спорт, 2008. — 248 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>
14. Петухова Л.В. Концепция всеобщего управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.В. Петухова, Я.В. Денисова. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 100 с. — 978-5-7882-1741-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62185.html>
15. Прохоров Ю.К. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб: СПбГУИТМО, 2007. – 144 с.
16. Мишин В.М. Управление качеством. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2006. – 303с.
17. Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000). – СПб.:

Издательский дом «Бизнес - пресса», 2000. – с. 336

18. Управление качеством. / Под редакцией С.Д. Ильенковой. – М. / Издательское объединение ЮНИТИ, 2001. – 199с.

19. Управление качеством / под редакцией Т.А. Салимовой. – М.: Издательство «Омега Л», 2007.- 414с.