



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный экономический университет»
(УрГЭУ)

УТВЕРЖДАЮ:

Председатель приемной комиссии


_____ Я.П. Силин

ПРОГРАММА
вступительных испытаний
по дисциплине
«Управление качеством»

для поступающих на программы магистратуры

Екатеринбург

Содержание

Раздел 1. Общие положения	3
Раздел 2. Критерии оценки уровня подготовки поступающих в магистратуру	5
Раздел 3. Структура и содержание материала, выносимого на вступительное испытание	6
Раздел 4. Вопросы для подготовки к вступительному испытанию	9
Раздел 5. Рекомендуемая литература	14

Раздел 1. Общие положения

Цель вступительного испытания состоит в выявлении у поступающих наличие ключевых компетенций, позволяющих освоить магистерскую программу в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством».

Перечень компетенций, которыми должен обладать поступающий.

Компетенции	Код
Общекультурные (ОК) компетенции	
способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	ОК-3
способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	ОК-4
способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-5
способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-6
способность к самоорганизации и самообразованию	ОК-7
Общепрофессиональные (ОПК) компетенции	
способность применять знание подходов к управлению качеством	ОПК-1
способность применять инструменты управления качеством	ОПК-2
способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	ОПК-3
способность использовать основные прикладные программные средства и информационные технологии, применяемые в сфере профессиональной деятельности	ОПК-4
Профессиональные (ПК) компетенции	
<i>производственно-технологическая деятельность</i>	
способность анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа	ПК-1
способность применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	ПК-2

способность применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	ПК-3
способность применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества	ПК-4
умение выявлять и проводить оценку производительных и непроизводительных затрат	ПК-5
способность использовать знания о принципах принятия решений в условиях неопределенности, о принципах оптимизации	ПК-6
организационно-управленческая деятельность	
способность руководить малым коллективом	ПК-7
способность осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	ПК-8
способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	ПК-9
способность участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества	ПК-10
способность идти на оправданный риск при принятии решений	ПК-11
умение консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью	ПК-12
Профессиональная дополнительная компетенция, отнесенная к организационно-управленческой деятельности	
способность разрабатывать миссию, видение, политику и цели в области качества производственного предприятия	ПДК-1
Профессиональные дополнительные компетенции, отнесенные к производственно-технологической деятельности	
способность разрабатывать, планировать, анализировать показатели качества продукции, услуг, процессов на предприятиях	ПДК -2
умение идентифицировать основные процессы и участвовать в разработке их рабочих моделей	ПДК -3

Раздел 2. Критерии оценки уровня подготовки поступающих в магистратуру

- 1) Вступительное испытание проводится в форме междисциплинарного экзамена.
- 2) Продолжительность вступительного испытания 60 минут.
- 3) Вступительные испытания проводятся на русском языке.
- 4) Экзамен проводится в форме тестирования.
- 5) Тест состоит из 2 частей:

- 1 часть – 20 тестовых вопросов по выявлению общекультурных компетенций и аналитических способностей, склонности к творческой и научной работе. Вопросы включают задания на логику, арифметику, память, обобщение, общую эрудицию, общекультурные компетенции.

В каждом вопросе представлены четыре варианта ответа, только один из них правильный.

- 2 часть – 30 тестовых вопросов на знание предметной области, раскрывающих темы по управлению качеством.

6. Максимальный балл за ответ по вступительному испытанию 100 баллов, за каждый правильный ответ теста – 2 балла.

7. Итоговая оценка зависит от знаний, проверяемых тестовыми вопросами, выявляющих аналитические и исследовательские способности поступающего.

8. В процессе сдачи вступительного испытания поступающий должен продемонстрировать как знание теоретических и методических подходов, так и наличие аналитических способностей по решению прикладных управленческих задач, а также умение грамотно оперировать специальной терминологией, уметь ориентироваться в хронологической последовательности формирования нормативной и методологической базы науки.

Раздел 3. Структура и содержание материала, выносимого на вступительные испытания

Тема 1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики

Сущность и роль качества. Генезис и многоаспектность категории «качество». Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики. Современные направления развития и концепция всеобщего управления качеством в условиях рыночной экономики. Управление затратами на качество.

Ориентация на потребителей в деятельности организации. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями (определение и анализ требований, относящихся к продукции/услуге; связь с потребителями). Исследование удовлетворенности потребителей.

Стадии и этапы создания систем управления качеством. Общие положения проектирования систем управления качеством. Документационное обеспечение систем управления качеством. Информационное обеспечение управления качеством.

Тема 2. Семейство международных стандартов ИСО серии 9000 – взгляд на систему качества с точки зрения философии TQM. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования

Сертификация как инструмент обеспечения качества. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.

Содержание процессного подхода к обеспечению и управлению качеством. Концепция постоянного улучшения. Содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015.

МС ИСО 9001:2015 – ключевой стандарт, на соответствие требованиям которого сертифицируются системы качества предприятий. Характеристика разделов, содержащих требования к СМК. Принципиальные отличия новой версии стандартов от предыдущей. Методические рекомендации по совершенствованию всей деятельности организации, содержащиеся в МС ИСО 9004:2010.

Тема 3. Роль контроля в обеспечении качества продукции/услуги и систем качества

Общее понятие о контроле качества. Классификация и содержание видов контроля качества. Статистический контроль качества. Роль службы технического контроля. Работа по предупреждению выпуска несоответствующей продукции.

Место статистических методов в системе управления качеством. Семь основных инструментов контроля и управления качеством продукции: контрольный листок, диаграмма разброса, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма. Гистограмма, расщепление (стратификация) гистограмм. Контрольные карты. Область, методика и особенности применения.

Статистическое регулирование технологических процессов. Основопологающие стандарты. Принципы построения, разработка контрольных карт и цели их использования. Виды и теоретическое обоснование контрольных карт. Анализ состояния процессов производства с помощью контрольных карт.

Тема 4. Принципы и содержание философии TQM

Связь TQM со стандартами серии ИСО 9000, ИСО 14000. Интеграция TQM с задачами бизнеса и интересами общества. Взаимоотношения предприятия с внешней средой. Внутренние и внешние цели предприятия. Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Философия и концепции «патриархов качества». Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби, создавших идеологию TQM.

Основные принципы менеджмента качества в стандартах ИСО 9000:2015г.

Система углубленных знаний для понимания и применения TQM. Качества современного руководителя. Измерения и определение тенденций улучшения. Описание критериев улучшения и способы их использования. Бенчмаркинг и его роль в улучшении качества.

Новая концепция управления человеческими ресурсами – мотивация. Преимущества командной работы. Роль наставничества. Организация работ по обучению персонала. Формирование корпоративной культуры.

Тема 5. Управление процессами

Сущность и основные понятия процессного подхода в менеджменте качества. Понятие «процесс» в международных стандартах ИСО серии 9001. Преимущества процессного подхода и условия его успешной реализации.

Классификация и выявление процессов организации. Основные и вспомогательные процессы.

Методы описания процессов. Описание процесса с помощью упрощенной блок-схемы, карты процесса.

Проектирование процессов. Разработка модели процесса. Обеспечение управляемости процесса.

Показатели процессов. Результативность, эффективность, производительность, ценность и адаптируемость процессов.

Тема 6. Технология и организация производства продукции и услуг

Сущность, задачи, закономерности организации производства на предприятии. Основные цели организации производства и направления работы по их реализации.

Промышленные предприятия как объект организации производства. Производственно-хозяйственная, экономическая и социальная деятельность предприятия. Основы нормирования труда.

Производственный процесс и основные принципы его организации. Понятие о производственном процессе. Научные принципы организации процессов производства.

Типы, формы и методы организации производства. Типы производств и их технико-экономическая характеристика. Формы организации производства.

Раздел 4. Вопросы для подготовки к вступительному испытанию

1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества. Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики.

2. Сущность и роль понятия «качество».

3. Качество определяется потребителем. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями (определение и анализ требований, относящихся к продукции/услуге; связь с потребителями). Качество и заинтересованные стороны.

4. Сущность системы менеджмента качества. Основные термины и понятия, связанные с системой менеджмента качества. Методика разработки и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000.

5. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.

6. Общее понятие о контроле качества. Классификация и содержание видов контроля качества.

7. Основное назначение семи основных инструментов статистического обеспечения качества.

8. Виды и методы статистического регулирования процессов. Контрольные карты.

9. Основные понятия о затратах на качество.

10. Структура и функции систем качества.

11. Сущность всеобщего управления качеством (TQM). Связь TQM с критериями и философией стандартов серии ИСО 9000. Принципы менеджмента качества.

12. Лидерство в обеспечении качества. Система углубленных знаний для понимания и практического применения TQM.

13. Философия и концепции Эдварда Деминга, Джозефа Джурана, Филипа Кросби и других «патриархов» качества в модели TQM.

14. Управление человеческими ресурсами в условиях TQM: удовлетворенность работников, мотивация, стимулирование.

15. Сравнение традиционной и новой (TQM) моделей менеджмента.

16. Элементы стратегии TQM: Лидерство руководства. Миссия, видение, политика, цели в области качества.

17. Перечислите преимущества процессного подхода к созданию системы менеджмента качества предприятия (на основе ГОСТ Р ИСО 9001).

18. Приведите примеры показателей для управления процессами: разработка продукции, закупки, производство продукции, продажа продукции.

19. Определите основные элементы производства.

20. Опишите основные принципы организации производства.

21. Приведите классификацию производственных процессов.
22. Приведите формы организации производства и их показатели.
23. Рассмотрите основные задачи и виды деятельности предприятий (производственная, коммерческая, экономическая, инвестиционная и инновационная, внешнеэкономическая и социальная.).

Примерные задания

часть 1

1. Рассуждение, направленное против выдвинутого тезиса и имеющее своей целью установление его ложности или недосказанности.

- 1) доказательство
- 2) опровержение
- 3) умозаключение
- 4) аргументация

2. Сколько букв в русском алфавите?

- 1) 32
- 2) 33
- 3) 34
- 4) 36

3. Выберите лишнее:

- 1) уголь
- 2) энергия
- 3) топливо

4. Сложите числа от 1 до 10: чему равна сумма?

- 1) 55
- 2) 35
- 3) 49
- 4) 67

5. Сколько минут в 4,5 часах?

- 1) 270
- 2) 225
- 3) 330
- 4) 210

6. Если Вы переставите буквы в сочетании «дканаратит», то получите:

- 1) механизм
- 2) континент
- 3) страна
- 4) вид оружия

часть 2

1. *Качество, в соответствии со стандартом ИСО 9000 определяется как:*

- 1) совокупность характеристик объекта;
- 2) степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям;

- 3) мера удовлетворения потребностей;
- 4) величина, характеризующая потребительские свойства объекта.

2. *Затраты на качество – это:*

- 1) затраты, которые необходимы для обеспечения удовлетворенности клиента;
- 2) затраты на внутренний и внешний брак;
- 3) затраты на функционирование службы качества в компании.

3. *С производства какого вида товара следует начинать освоение производства?*

- 1) технологичного;
- 2) дорогого;
- 3) менее трудоемкого;
- 4) пользующегося спросом;
- 5) на который разработана техническая документация.

4. *Понятие системы качества:*

- 1) совокупность организационной структуры распределения полномочий и ответственности, методов, процедур и ресурсов, необходимых для установления, поддержания и совершенствования качества продукции;
- 2) реализует политику организации в области качества;
- 3) политика в области качества определяет цели и задачи организации.

5. *Политика в области качества:*

- 1) общие направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- 2) цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества;
- 3) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

6. *Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015:*

- 1) обязателен для применения при разработке СМК;
- 2) используется как методическая основа при создании СМК;
- 3) обязателен для применения при внедрении СМК;
- 4) не предназначен для применения при создании СМК.

7. *По различным стадиям технологического процесса различают следующие виды технического контроля:*

- б) предварительный
- 7) визуальный
- 8) метрологический
- 9) все ответы верны

8. *Какой анализ позволяют проводить контрольные карты?*

- 1) экономической эффективности
- 2) технической целесообразности

- 3) возможностей процесса
- 4) спроса на производимую продукцию

9. *На что направлены, в первую очередь, усилия ведущих фирм мира в области контроля качества продукции?*

- 1) совершенствование методов контроля;
- 2) разработку эффективной системы поощрения работников за снижение брака;
- 3) предупреждение брака;
- 4) изменения методов наказания за допущенный брак;
- 5) совершенствование технологического режима.

10. *Что не относится к простым методам статистического анализа видов и причин дефектов продукции?*

- 1) диаграммы Парето;
- 2) диаграммы Исикавы;
- 3) круговые диаграммы;
- 4) гистограммы;
- 5) контрольные карты.

11. *Процесс – это:*

1) целенаправленная деятельность по достижению запланированных результатов, осуществляемая по определенной технологии, преобразующая входы в выходы;

- 2) способ достижения запланированных результатов;
- 3) производство продукции или оказание услуг.

12. *Процесс проектирования продукции является:*

- 1) основным процессом;
- 2) вспомогательным процессом;
- 3) процессом управления

13. *Входы процесса – это:*

- 1) регламентирующие процесс документы;
- 2) сырьё и материалы;
- 3) информация и материальные объекты.

14. *Результативность процесса – это:*

- 1) результаты процесса;
- 2) сроки получения результатов процесса;
- 3) степень достижения запланированных результатов.

15. *Производственная операция это:*

- 1) совокупность взаимосвязанных процессов, в результате которых осуществляется производство продукции (услуг);
- 2) целенаправленные действия по изменению свойств предмета;
- 3) часть производственного процесса, выполняемая на одном рабочем месте.

16. *Какие из следующих элементов включает производство:*

- 1) орудия труда;
- 2) предметы труда;
- 3) человеческие ресурсы;
- 4) информация;
- 5) технология.

17. *Признаками производственной системы являются:*

- 1) целостность, долговечность, результативность;
- 2) целенаправленность, управляемость, взаимосвязанность.

18. *Совокупность мероприятий по повышению производительности труда и его содержательности, улучшению условий труда является сущностью:*

- 1) организации труда;
- 2) научной организации труда.

19. *Производственные системы – это:*

- 1) совокупность элементов производства;
- 2) система объединения элементов производства во времени и пространстве.

20. *Что не относится к простым методам статистического анализа видов и причин дефектов продукции?*

- 1) диаграмма Парето;
- 2) диаграмма Исикавы;
- 3) круговая диаграмма;
- 4) гистограмма;
- 5) контрольные карты.

Раздел 5. Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) «бакалавр») / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 224 с. <http://znanium.com/go.php?id=811149>

2. Галямина, И. Г. Управление процессами [Текст]: учебник для бакалавров и магистров, обучающихся по направлению "Управление качеством" / И. Г. Галямина. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2013. - 304 с.

3. Горленко, О. А. Статистические методы в управлении качеством [Текст]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата: учебник для студентов вузов, обучающихся по инженерно-техническим направлениям / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2017. - 270 с.

4. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление [Электронный ресурс]: учебник для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе МВА и другим программам подготовки управленческих кадров / В. Г. Елиферов, В. В. Репин ; Ин-т экономики и финансов "Синергия". - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 319 с. <http://znanium.com/go.php?id=751576>

5. Елохов, А. М. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / А. М. Елохов; Запад.-урал. ин-т экономики и права. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 334 с. <http://znanium.com/go.php?id=612323>

6. Магер, В. Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 220100 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 176 с. <http://znanium.com/go.php?id=478407>

7. Плиска, О. В. Основы обеспечения качества [Текст]: учебное пособие / О. В. Плиска; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2016. - 175 с. <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/17/p487755.pdf>

8. Плиска, О. В. Статистические методы в управлении качеством [Текст]: учебное пособие / О. В. Плиска; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2015. - 142 с. <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/15/p485014.pdf>

9. Протасова, Л. Г. Всеобщее управление качеством [Текст]: учебное пособие / Л. Г. Протасова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос.

экон. ун-т. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2017. - 56 с.
<http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/17/p488721.pdf>

10. Слак, Н. Организация, планирование и проектирование производства. Операционный менеджмент [Текст]: перевод с 5-го английского издания: [учебник] / Найджел Слак, Стюарт Чеймберс, Роберт Джонстон. - Москва: ИНФРА-М, 2016. - XXVI, 789

11. Управление качеством [Текст]: практикум: учебное пособие для академического бакалавриата: для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям / [Е. А. Горбашко [и др.]; под ред. Е. А. Горбашко; С.-Петерб. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2017. - 382 с.

Дополнительная литература

1. Виноградов, Л. В. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. В. Виноградов, В. П. Семенов, В. С. Бурылов. - Москва: ИНФРА-М, 2013. - 220 с.
<http://znanium.com/go.php?id=346176>

2. Герасимов, Б. И. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / Б. И. Герасимов, Е. Б. Герасимова, А. Ю. Сизикин; под ред. Б. И. Герасимова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. - 216 с. <http://znanium.com/go.php?id=546707>

3. Ершов, В. Д. Технология и организация производства продуктов питания. [Электронный ресурс]: словарь основных терминов и понятий / В. Д. Ершов, Е. И. Корчагина. - Санкт-Петербург: ГИОРД, 2016. - 80 с. <https://e.lanbook.com/book/91633>

4. Лайкер, Д.К. Система разработки продукции в Toyota [Электронный ресурс]: Люди, процессы, технологии: пер. с англ. / Д. К. Лайкер, Д. М. Морган. - Москва: Альпина Паблишерз, 2016. - 440 с. <http://znanium.com/go.php?id=923873>

5. Чупров, К. К. Управление процессами в современных организациях [Текст]: теория и практика процессного управления: [монография] / Чупров К. К. - Москва: [Красногорская типография], 2013. - 246 с.

Председатель экзаменационной комиссии
по направлению подготовки
«Управление качеством»

О.В. Плиска