

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

**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ ДЛЯ
ПОСТУПАЮЩИХ НА ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ МАГИСТРОВ
ПО НАПРАВЛЕНИЮ 27.04.02 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

Структура вступительного испытания:

- | | |
|--|---|
| 1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ | 2 |
| 2. МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ | 7 |

Москва 2024

1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ

1.1. Эволюция и многоаспектность категории «качество». Основные положения научных школ управления качеством.

Управление качеством товаров: понятия, цели и задачи, политика в области качества. Качество как междисциплинарное понятие: менеджмент, маркетинг, товароведение. Динамика понятия качества. Генезис понятия «качество». Объекты, субъекты, принципы и функции управления качеством товаров. Эволюция взглядов на качество. Многоаспектность качества. Частные и общие факторы качества. Условия формирования факторов качества. Социально-психологические аспекты качества: потребительская стоимость, полезность. Роль и значение качества в экономическом механизме. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством товаров. Российский опыт управления качеством. Формирование и развитие американской школы управления качеством. 14 постулатов Деминга. Основные положения японской школы управления качеством.

1.2. Системный подход к управлению качеством товаров и тенденции его развития.

Анализ определений основных терминов: менеджмент качества, обеспечение качества, управление качеством, планирование качества, система качества, спираль качества. Политика организации в области улучшения качества товаров. Классификация моделей систем качества и их характеристики. Модель Фейгенбаума, модель Джурана.

Принципы системного управления качеством. Управление качеством товаров на протяжении всего жизненного цикла. Международные стандарты ИСО 9000: их назначение, объекты, структура. Системный подход к управлению качеством продукции на основе МС ИСО серии 9000. Характеристика и особенности международных стандартов ИСО серии 9000: назначение, разработка, состав и структура стандартов. Краткая характеристика стандартов. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов систем качества. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО.

Основы технического регулирования: принципы, области, документы.

1.3. Сертификация товаров.

Роль сертификации в управлении качеством товаров. Оценка уровня качества и потребительских свойств продукции. Показатели качества. Номенклатура потребительских свойств. Методы оценки уровня качества товаров. Этапы формирования и обеспечения качества продукции. Принципы системного управления качеством товаров.

1.4. Инструменты и методы управления и контроля качества товаров.

Маркетинговые исследования удовлетворенности потребителей и их предпочтений относительно показателей качества товаров. Планирование качества. Организация работ по качеству. Анализ мотивации персонала. Проверка систем качества: планирование, программа проведения, корректирующие действия. Правовое обеспечение качества. Организация, виды и методы технического контроля качества. Классификация методов управления качеством. Общие методы управления качеством. Виды и методы контроля в системе контроля качества товаров. Статистический приемочный контроль. Анализ исследований и причин отказов (FMEA-анализ). Статистические методы управления качеством. Контрольные листы, гистограмма причинно-следственная диаграмма, диаграммы разброса, диаграмма Парето, стратификация, контрольные карты. ABC - метод. Семь инструментов качества: диаграмма сродства, связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма процесса осуществления программы, принцип построения дома качества.

1.5. Современные подходы к управлению качеством товаров.

Общие требования к СМК. Этапы создания системы менеджмента качества на основе новой версии международных стандартов ИСО серии 9000. Процессный подход при создании системы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества. Концепция постоянного улучшения. Основные группы процессов СМК. Методология разработки системы

менеджмента качества в организации. Характеристика основных документов СМК. Подготовка к внедрению и сертификации СМК. Основные разработки систем менеджмента качества товаров на предприятии. Документация и сертификация систем качества на предприятии. Специальные системы обеспечения качества и безопасности товаров HACCP и GMP.

Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM). TQM - современная концепция проблемы качества. Уровни менеджмента качества. Цели, задачи и принципы TQM. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация. Основные положения концепции всеобщего управления качеством: роль руководства, ориентация на потребителя, акцент на процесс, постоянное улучшение, вовлечение всех сотрудников, принятие решения на основе фактов.

1.6. Формирование затрат на качество товаров.

Эволюция исследований в области управления затратами на качество. Модели затрат на качество. Обобщенная классификация затрат на качество. Классификация затрат на качество по целевому назначению, экономическому характеру затрат, виду затрат, методу определения, возможности учета, стадиям жизненного цикла продукта, характеру структурирования, принципы полезности. Затраты на обеспечение соответствия, затраты на предупредительные мероприятия как один из видов инвестиций. Затраты на оценку. Управление затратами на качество: основные подходы к принципу управления затратами на качество.

Цели и задачи управления затратами на качество. Виды анализа затрат на качество. Оптимальный уровень качества. Традиционные и современные модели затрат на качество. Зависимость затрат на качество и полезного эффекта от уровня затрат на качество. Регулирование затрат на управление качеством.

Анализ брака и потерь от брака. Регулирование затрат на управление качеством: метод калькуляции внутренних и внешних затрат на качество;

метод калькуляции затрат, связанных с процессами; метод определения потерь вследствие низкого качества.

1.7. Международные и национальные премии в области качества.

Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции. Национальная премия в области качества: У. Э. Деминга, М. Болдриджа. Европейская премия в области качества. Премия Правительства РФ в области качества.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Горбашко Е.А. Управление качеством Учебник для вузов» / Е.А. Горбашко. — 5-е изд., испр. и доп. — М.: ЮРАЙТ, 2023. — 428 с. ISBN: 9785534175806 (print); 978-5-16-100390-9 (online). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/925846>

2. Аристов О.В. Управление качеством. Квалиметрия/ О.В. Аристов — М.: ИНФРА-М, 2024. — 224 с. ISBN:978-5-16-016093-1 Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=438486>

Дополнительная литература:

3. Берновский, Ю. Н. Стандарты и качество продукции [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / Ю.Н. Берновский. — М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2018. — 256 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-91134-838-0. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/959903>

4. Управление качеством : учеб. пособие для бакалавров : [гриф Минобрнауки РФ] / В.А. Разумов. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 208 с. – (Высшая школа менеджмента) . – ISBN 978-5-16-003830-8 Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=444672>:

5. Управление качеством: учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопап, Э. А. Андреева. – М.: ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/992046>.

6. Управление качеством продукции на основе принципов ХАССП в предприятиях торговли и общественного питания : монография / Л. В. Абдуллина, Р. Я. Минапова, Г. С. Степанова [и др.]. — М.: Русайнс, 2019. — 173 с. — ISBN 978-5-4365-3721-4. — URL: <https://book.ru/book/933004>.

Нормативные правовые документы:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ (с изм. и доп.).
2. ГОСТ ИСО 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»
4. ГОСТ ИСО 22000-2007 «Система менеджмента безопасности пищевых продуктов»
5. ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия, термины и определения».
6. ГОСТ Р ИСО 10008-2014 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей».
7. ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг»
8. ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг»
9. НАССР (англ. Hazard analysis and critical control points – «Анализ рисков и критические контрольные точки»).

2. МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

2.1. Общая характеристика методов управления качеством

Методология управления качеством. Понятие, сущность и классификация методов управления качеством. Экономические методы управления качеством. Классификация и виды экономических стимулов.

2.2. Инструменты использования экономических методов.

Функционально-стоимостной анализ (содержание и задачи). SWOT-анализ (сущность и необходимость проведения), матрица возможностей и матрица угроз.

1.4. Сущность и содержание организационно-распорядительных и технологических методов

Средства и формы реализации организационно-распорядительных методов.

Технологические методы управления качеством: классификация и средства их использования.

1.5. Социально-психологические методы управления качеством.

Содержание и средства их реализации социально-психологических методов. Сущность экспертной оценки, состав комиссии, обработка и оценка согласованности экспертных данных.

1.6. Статистические методы управления качеством.

Общая характеристика статистических методов управления качеством. Контрольный листок. Контрольные карты. Диаграмма Парето. Стратификация данных. Причинно-следственная диаграмма. Диаграмма разброса.

1.7. Методы творческого поиска решений.

Методы направленного поиска решений и систематизированного поиска решений в процессе управления качеством. Методы психологической активизации творчества. Комплексные методы. Бенчмаркинг. Анализ видов и последствий отказов. Анализ дерева отказов. Концепция бережливого производства.

2.7. Инструменты управления качеством

Роль и место инструментов в системе управления качеством. Классификация инструментов управления качеством. Применение инструментов управления качеством в течение всего жизненного цикла продукции. Виды инструментов управления качеством: диаграмма сходства(средства), диаграмма связей (граф взаимозависимости), древовидная диаграмма (дерево решений), матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма процесса осуществления программ, матрица приоритетов (анализ матричных данных). Развертывание функции качества (QFD). Использование инструментов управления качеством в рамках СМК.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Елохов А. М. Управление качеством: учеб. пособие / 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2022. –334 с. – [Электронный ресурс]. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN: 978-5-16-010389 (print); 978-5-16-102358 (online). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1949118>

Дополнительная литература:

2. Щипаков, Н. А. Статистические методы управления качеством: учебное пособие / Н. А. Щипаков. - Москва: МГТУ им. Баумана, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-7038-5248-4. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1972698> .

3. Виноградов, Л. В. Средства и методы управления качеством: учебное пособие / Л. В. Виноградов, В. П. Семенов, В. С. Бурылов. – М.: ИНФРА-М, 2019. - 220 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005584-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1008007>

Нормативные правовые документы:

10. ГОСТ Р ИСО 7870-1-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Статистические методы. Контрольные карты. Часть 1. Общие

принципы (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 17.08.2022 N 776-ст).

11. ГОСТ Р ИСО 7870-2–2015 «Статистические методы. Контрольные карты. Часть 2. Контрольные карты Шухарта».

12. ГОСТ Р ИСО 2859-2-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Статистические методы. Процедуры выборочного контроля по альтернативному признаку. Часть 2. Планы выборочного контроля отдельных партий на основе предельного качества LQ (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 17.08.2022 N 775-ст).

13. ГОСТ Р ИСО 3534-4-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Статистические методы. Словарь и условные обозначения. Часть 4. Выборочный контроль на основе данных опроса и анкетирования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 28.09.2021 N 1017-ст).

14. ГОСТ Р 50779.70-2018 (ИСО 28590:2017). Национальный стандарт Российской Федерации. Статистические методы. Процедуры выборочного контроля по альтернативному признаку. Введение в стандарты серии ГОСТ Р ИСО 2859 (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 27.07.2018 N 437-ст).