

Программа комплексного экзамена по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством

Техническое регулирование

Понятие технического регулирования. Принципы технического регулирования. Объекты технического регулирования. Технический регламент: понятие, формы принятия, условия применения, виды. Требования технических регламентов. Права, обязанности и ответственность органов государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов. Правовая база технического регулирования. Минимально необходимые требования технических регламентов. Специальные требования технических регламентов: виды, условия применения. Сравнительный анализ законов Российской Федерации «О стандартизации» и «О техническом регулировании». Роль технического регулирования в устранении барьеров в международной торговле. Значение технического регулирования в управлении качеством продукции. Совершенствование системы контроля за безопасностью продукции.

Стандартизация

Понятие стандартизации. Цели и задачи стандартизации. Документы, относящиеся к области стандартизации. Методы стандартизации. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация. Основные правила, предусматриваемые Соглашением по техническим барьерам в торговле. Технические барьеры из области стандартизации. Объекты технических условий. Структурные элементы стандартов. Органы и службы по стандартизации России. Межгосударственная система стандартизации. Применение международных стандартов в России. Значение стандартов в оценке качества продукции и услуг. Международные стандарты ИСО серии 9000. 1,2,3 и 4 версии. Общие положения. Стандарты: ИСО 9000-2005; ИСО 9001-2008. Содержание и основные положения. Система ХАССП. История возникновения. Основные принципы. Особенности оценки качества продовольственной продукции и с/х сырья. Система ХАССП. Этапы разработки системы

Подтверждение соответствия

Оценка соответствия: понятие, формы. Подтверждение соответствия: понятие, формы. Знаки подтверждения соответствия. Участники процедуры подтверждения соответствия, их права и обязанности. Правовая база подтверждения соответствия. Законодательные акты, регулирующие процедуру обязательной сертификации отечественной продукции. Законодательные акты, регулирующие процедуру обязательной сертификации продукции, вывозимой с территории России. Маркировка продукции, прошедшей подтверждение соответствия по обязательным формам. Особенности подтверждения соответствия социально-значимых товаров. Основные цели и принципы подтверждения соответствия. Формы и виды подтверждения соответствия. Схемы декларирования соответствия. Схемы обязательной сертификации. Условия ввоза на территорию РФ продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия. Основные этапы проведения гигиенической оценки. Порядок проведения гигиенической оценки социально-значимых и потенциально-опасных групп продукции. Состояние и перспективы развития сертификации в России. Права и обязанности участников процедуры подтверждения соответствия. Международное сотрудничество в области сертификации. Подтверждение соответствия при экспортно-импортных операциях.

Квалиметрия и управление качеством

Квалиметрия. Основные понятия в области квалиметрии. Методология «Шесть сигм». Работы А. Фейгенбаума. Система П.О.Д. Показатели качества. Порядок (этапы)

разработки системы менеджмента качества. Номенклатура потребительских свойств и показателей качества. Документация системы менеджмента качества. Показатели качества услуг. Процессный подход СМК. Градации качества. Документация системы менеджмента качества (СМК). Дефекты продукции. Виды дефектов. Корпоративные системы управления качеством. Интегрирование системы управления качеством. Порядок принудительного отзыва продукции. Оценка уровня качества продукции. Контрольные карты процессов. Контрольные карты Шухарта для управления процессом по альтернативному признаку. Контрольные карты Шухарта для управления процессом по количественному признаку. Карта средних арифметических значений. Карта медиан. Карта стандартных отклонений. Карта размахов. Особенности интегрально-суммарных диаграмм. Выбор целевой функции. Рекомендации по установлению объемов выборок и их периодичности.

Управление процессами

Управляемые системы. Основные понятия процессного подхода в менеджменте качества. Виды деятельности с позиции всеобщего управления качеством (TQM), то есть как процессы, нацеленные на выполнение запросов потребителя. TQM в стандартах ИСО 9000: 2000 и процессный подход к производству; переход от функционального управления на предприятии к горизонтальному, т.е. управлению результатами деятельности. Применение методов, основанных на использовании SQC-системы. DEF – модели и их ограничения. Семейство стандартов IDEF. Проектирование процессов. Управление процессами. Управление документацией, конструкторскими изменениями, менеджментом, поставками. Определение и документирование требований к поставкам. Выбор поставщиков и способов управления поставками. Управление каналами осуществления поставок. Сущность горизонтального управления процессами. Информационное обеспечение управления процессами. Руководитель процесса: его полномочия и обязанности при горизонтальном управлении. Процедуры управления процессами. Требования, предъявляемые на стыках процессов. Использование SPC для контроля качества продукции и аудита. Испытания продукции. Контроль качества продукции – один из основных элементов системы управления качеством. Основные задачи, виды и методы технического контроля. Методы испытаний. Документирование испытаний. Периодичность испытаний. Осуществление технического контроля на всех стадиях производства. SPC-системы в контроле процессов и улучшении качества различных операций. Оценка систем управления качеством. Аудит качества. Аудит процессов. Требования, предъявляемые к аудитору. Документирование аудита. Нормативно-правовое обеспечение качества продукции. Показатели качества. Обучение и подготовка кадров. Анализ потребностей в обучении. Непрерывное обучение. Периодическое повышение квалификации. Разработка учебных планов и программ подготовки кадров.

Основы менеджмента

Эволюция концепции менеджмента. Основные положения школ научного управления, психологии и человеческих отношений, науки и управления. Организация как система управления. Внутренняя среда организации. Организация как система управления. Организация как система управления. Применение системного подхода к исследованию организации. Функции менеджмента. Организационные структуры управления. Сущность и классификация функций управления. Иерархический тип структуры управления. Организационные структуры управления. Органический тип структуры управления. Перспективные направления развития организации. Методы менеджмента. Сущность и классификация методов управления. Экономические методы управления. Методы менеджмента. Организационно-распорядительные методы управления. Социально-психологические методы управления.