

**Программа вступительных испытаний в магистратуру по направлению
27.04.02. «Управление качеством»**

Техническое регулирование, метрология и стандартизация

1. Понятия качества измерений товаров, процессов, работ, услуг
2. Понятие единства измерений. Формы государственного регулирования в области обеспечения единства измерений
3. Документы в области стандартизации (в соответствии с Федеральным законом)
4. Понятие подтверждения соответствия. Цели, принципы, формы подтверждения соответствия

Инструменты менеджмента качества

1. Методы выявления процессов в организации в условиях конкурентной среды
2. Понятие статистической устойчивости процесса. Закономерности в процессах
3. Определение качественного уровня процесса с помощью индексов воспроизводимости
4. Уровни зрелости процесса и методы его улучшения
5. Инструменты контроля качества. Состав и особенности применения
6. Основные инструменты управления качеством и конкурентоспособностью. Состав и особенности применения
7. Инструменты встраивания качества. Состав и особенности применения
8. Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные элементы и принципы
9. Нацеленность на потребителей. Виды потребителей
10. Удовлетворенность потребителей. Методы исследования удовлетворенности потребителей
11. Процессный подход. Классификация процессов. Роли в управлении процессами. Контроль, управление и улучшение процессов
12. Постоянное улучшение качества. Основные методологии улучшения качества
13. Вовлечение работников в деятельность по качеству. Основные организационные формы участия персонала в решении проблем качества

Стандарты качества и СМК

14. Нормативная основа системного менеджмента качества
15. Действующие стандарты ISO
16. Документация системы менеджмента качества (СМК). Структура и основные виды документов в области качества. Управление документацией СМК
17. Ответственность руководства в системе менеджмента качества
18. Управление ресурсами в системе менеджмента качества
19. Процессы выпуска продукции в системе менеджмента качества в условиях конкуренции

Рекомендуемая литература

1. Агарков А.П. Управление качеством продукции: учебное пособие / А.П. Агарков. – М.: Дашков и К, 2010. – 228 с.
2. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества. [Электронный ресурс] / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. - Электрон. дан. - СПб. : Лань, 2015. - 304 с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/60653> - Загл. с экрана.
3. Ефимов, В.В. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие : допущено УМО по специальности «Управление качеством» / В. В. Ефимов. - 3-е изд., стер. - Электрон. дан. - М. : КноРус, 2016. - 232 эл. опт. диск (DVD-ROM). - Режим доступа: <http://bek.sibadi.org/fulltext/esd119.pdf>.
4. Зекунов А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов, В. Н. Иванов, В. М. Мишин, Ю. В. Пазюк, Т. И. Власова ; под ред. А. Г. Зекунова. - М. : Издательство

Юрайт , 2013. - 475 с.

5. Клячкин В. Н. Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии: учеб. пособие / В. Н. Клячкин. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 304 с.
6. Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова . – М.: Дашков и К, 2012 . – 335 с.
7. Михеева Е.Н. Управление качеством продукции: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – М.: Дашков и К, 2012 . – 531 с.
8. Никифоров, А. Д. Управление качеством [Текст]: учебное пособие / А. Д. Никифоров. - 2-е изд., стер. - М.: Дрофа, 2006. - 719 с.
9. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Контроль и испытания продукции. [Электронный ресурс] / П.С. Серенков, Е.Н. Савкова, Н.А. Жагора. - Электрон. дан. - Минск : Новое знание, 2015. - 480 с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/64771> - Загл. с экрана.
10. Федорчукова С.Г. Управление качеством: учебное пособие / С.Г. Федорчукова, Н.И. Козлова. – М.: МГОУ, 2009. – 71 с.