

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования

«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

(Финансовый университет) Новороссийский филиал

Кафедра «Экономика, финансы и менеджмент»



Менеджмент качества

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль «Корпоративное управление» (очное обучение)

*Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала Финуниверситета
протокол № 14 от 29 августа 2019 г.*

*Одобрено кафедрой «Экономика, финансы и менеджмент»
протокол № 1 от 28 августа 2019 г.*

Новороссийск 2019

О.В. Кальницкая Менеджмент качества: Рабочая программа дисциплины для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», программа «Корпоративное управление», очная и заочная формы обучения (программа подготовки бакалавров). - Новороссийск: Финансовый университет, кафедра «Экономика, финансы и менеджмент», 2019. – 20 с.

В рабочей программе дисциплины «Менеджмент качества» представлены цели и задачи дисциплины, тематический план изучения дисциплины, содержание тем дисциплины, учебно-методическое обеспечение.

Рабочая программа предназначена для эффективной организации учебного процесса и включает содержание дисциплины, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины, фонд оценочных средств для промежуточной аттестации, методические указания по освоению дисциплины, описание материально-технической базы.

Содержание рабочей программы дисциплины

| | |
|---|----|
| 1. Наименование дисциплины | 4 |
| 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине | 4 |
| 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы | 5 |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся | 6 |
| 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий | 6 |
| 5.1. Содержание дисциплины | 6 |
| 5.2. Учебно-тематический план | 8 |
| 5.3. Содержание семинаров, практических занятий | 10 |
| 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | 10 |
| 6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы | 10 |
| 6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблицы 2) | 12 |
| 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 13 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 16 |
| 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины... .. | 18 |
| 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 18 |
| 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем | 21 |
| 11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения... .. | 21 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 11.2 | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы... | 22 |
| 11.3 | Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации | 22 |
| 12. | Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 22 |

1. Наименование дисциплины

Менеджмент качества.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества» обеспечивает формирование следующих компетенций:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенции | Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции |
|--------------------|--|--|--|
| <u>УК-5</u> | Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности. | 1.Использует знания о правовых нормах действующего законодательства, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности | Знать: - правовые категории, терминологию, современного законодательства в сфере противодействия коррупции. Уметь: - принимать обоснованные управленческие и организационные решения и совершать иные действия в точном соответствии с законом. |
| | | 2. Вырабатывает пути решения конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее реализации, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов | Знать: - действующие правовые нормы и имеющиеся ресурсы и ограничения. Уметь: - вырабатывать пути решения конкретной задачи, выбирая |

| | | | |
|--|--|----------------|-----------------------------------|
| | | и ограничений. | оптимальный способ ее реализации. |
|--|--|----------------|-----------------------------------|

| | | | |
|---------------------|--|--|--|
| <u>ПКН-1</u> | Владение основными научными понятиями и категориями экономики и управленческой науки и способность к их применению при решении профессиональных задач. | 1. Демонстрирует знания терминологии, направлений, школ, современных тенденций менеджмента и позиции российской управленческой мысли. | Знать: - основные научные понятия и категориальный аппарат современной экономики; - финансово-экономические показатели деятельности хозяйствующих субъектов; Уметь: - использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности. |
| | | 2. Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской работы в бакалавриате. | Знать: - современное состояние и тенденции развития российской и мировой экономики. Уметь: - устанавливать цель и задачи исследований, выбирать оптимальные пути и методы их достижения. |

| | | | |
|---------------------|--|--|---|
| <u>ПКН-8</u> | Владение методами стратегического и маркетингового анализа организаций (рынков, продуктов), разработки и осуществления стратегии организации с | 1. Использует знания в области теории и практики стратегического менеджмента с использованием аналитического инструментария. | Знать: - методы стратегического и маркетингового анализа организаций (рынков, продуктов). Уметь: - разрабатывать и осуществлять стратегии организации. |
|---------------------|--|--|---|

| | | | |
|--|--|---|--|
| | учетом запросов и интересов различных заинтересованных сторон. | 2. Владеет методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении деятельностью организации | Знать: - стратегии организации; зоны интересов заинтересованных сторон рынка. Уметь: - учитывать запросы и интересы хозяйствующих субъектов. |
| | | 3. Проводит стратегический анализ макро- и микросреды организации, владеет навыками оценки ее конкурентоспособности и формирования компетенций и неоспоримых конкурентных преимуществ компании. | Знать: стратегии организации, навыки оценки ее конкурентоспособности. Уметь: - определять виды методов стратегического и маркетингового анализа, необходимых в каждом конкретном случае. |

| | | | |
|--------------|---|--|--|
| ПКП-4 | Способность организации деятельности с целью эффективного управления акционерной (корпоративной) собственностью | <p>1.Применяет современные методы управления акционерной (корпоративной) собственностью</p> <p>2.Организует взаимодействие органов корпоративного управления с целью эффективного управления акционерной (корпоративной) собственностью</p> <p>3.Организует мониторинг оценки практики управления акционерной (корпоративной) собственностью</p> | <p>Знать: современные методы оценки анализа действующей практики разработки и организации процедур контроля в системе корпоративного управления</p> <p>Уметь: применять современные методы анализа действующей практики разработки и организации процедур контроля в системе корпоративного управления.</p> <p>Знать: способы организации деятельности органов корпоративного контроля в компании</p> <p>Уметь: определять способы организации деятельности органов корпоративного контроля в компании</p> <p>Знать: современные методы организации эффективного взаимодействия органов корпоративного контроля и корпоративного управления.</p> <p>Уметь: организовывать эффективное взаимодействие органов корпоративного контроля и корпоративного управления</p> |
|--------------|---|--|--|

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества» входит в модуль дисциплин по выбору вариативной части программы подготовки бакалавров «Корпоративное управление», направление 38.03.02 «Менеджмент» очной и заочной форм обучения.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

2018 года приема очная форма

| Вид учебной работы по дисциплине | Всего в з/е и часах | Семестр 8 (в часах) |
|---|---------------------|---------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины | 3 з.е. – 108 | 108 |
| <i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i> | 30 | 30 |
| <i>Лекции</i> | 12 | 12 |
| <i>Семинары, практические занятия</i> | 18 | 18 |

| | | |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|
| <i>Самостоятельная работа</i> | 78 | 78 |
| <i>Вид текущего контроля</i> | Контрольная работа | Контрольная работа |
| Вид промежуточной аттестации | зачет | зачет |

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1 Содержание дисциплины

Тема 1. Качество как объект управления и основные понятия менеджмента качества

Введение в менеджмент качества, цель, задачи и объект дисциплины. Сущность, основные аспекты, экономическое и социальное значение качества. Современные взгляды на качество. Модели качества услуги, их особенности и использование в менеджменте качества. Потребительская удовлетворенность и воспринимаемое качество продукции. Виды требований и соответствий в менеджменте качества. Качество как элемент конкурентоспособности организации, актуальность проблемы качества. Сущность и основные категории менеджмента качества, его роль в повышении конкурентоспособности организации.

Тема 2. Всеобщий менеджмент качества

Концепции и модели всеобщего менеджмента качества, философия и концепции Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби и других «патриархов качества», инструменты всеобщего менеджмента качества. Цели и принципы всеобщего менеджмента качества, основные элементы стратегии качества. Реализация и развитие всеобщего менеджмента качества, концепция постоянного улучшения, система «кайдзен». Влияние всеобщего менеджмента качества на систему управления организации, новая модель управления организацией. Внедрение всеобщего менеджмента качества в России.

Тема 3. Методы и инструменты менеджмента качества

Общие и конкретные методы менеджмента качества, назначение и область применения организационных, экономических, социально-психологических, технологических и экспертных методов. Проектирование и улучшение качества, метод структурирования функции качества. Современные методы улучшения качества, сущность и содержание бенчмаркинга и методологии «шесть сигм». Методы организационного совершенствования организаций, реинжиниринг и реструктуризация организаций, их роль в создании и улучшении системы менеджмента качества. Современные инструменты менеджмента качества: состав, назначение, содержание и порядок совместного использования.

Тема 4. Стандартизация менеджмента качества

Стандартизация систем менеджмента качества и ее роль в реализации концепции всеобщего менеджмента качества. Назначение, состав и развитие международных стандартов ISO 9000 и национальных стандартов ГОСТ Р ИСО 9000, их роль в

регулировании систем менеджмента качества. Стандартная терминология менеджмента качества. Регулирование управления с целью достижения устойчивого успеха организации. Стандарты ISO 14000 (ГОСТ Р ИСО 14000) на системы экологического менеджмента, OHSAS 18000 (ГОСТ Р 54934-2012) на системы промышленной безопасности и охраны труда, SA 8000 и ISO 26000:2010 (ГОСТ Р ИСО 26000-2012) на системы социального и этического менеджмента. Совместное использование стандартов на системы менеджмента и интегрированные системы менеджмента (ИСМ).

Корпоративная интегрированная система менеджмента качества*.

Тема 5. Аудит и сертификация системы менеджмента качества

Сущность, содержание и нормативные основы аудита системы менеджмента качества. Виды аудита. Принципы аудита. Порядок организации и проведения внутренних аудитов. Идентификация и классификация несоответствий. Психологические аспекты проведения аудита. Документальное оформление внутренних аудитов. Компетентность аудиторов. Сущность, содержание и правовые основы сертификации, сертификация как способ подтверждения соответствия. Виды сертификации. Порядок подготовки и проведения сертификации. Выбор органа по сертификации. Предсертификационный (документальный), сертификационный и контрольный (надзорный) аудиты.

5.2. Учебно-тематический план

2018 год приема очная форма

Таблица 2

| № Наименование темы (раздела) дисциплины | Трудоёмкость в часах | | | | | | Формы текущего контроля успеваемости |
|--|----------------------|---------------------|--------|---|--|---------------------------|---|
| | Всего | Аудиторная работа | | | | Самостоятельная работа | |
| | | Общая аудиторная | Лекции | Практические и семинарские занятия | в т.ч. занятия в интерактивных формах | | |
| | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|-----|----|----|----|------|----|---|
| 1 | Качество как объект управления и основные понятия менеджмента качества | 22 | 6 | 2 | 3 | 1 | 16 | Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение |
| 2 | Всеобщий менеджмент качества | 22 | 6 | 2 | 3 | 1 | 16 | Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение |
| 3 | Методы и инструменты менеджмента качества | 22 | 6 | 3 | 4 | 1 | 16 | Устный опрос. Решение ситуационных задач |
| 4 | Стандартизация менеджмента качества | 21 | 6 | 3 | 4 | 2 | 15 | Устный опрос. Решение ситуационных задач |
| 5 | Аудит и сертификация системы менеджмента качества | 21 | 6 | 2 | 4 | 1 | 15 | Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение |
| | В целом по дисциплине | 108 | 30 | 12 | 18 | 6 | 78 | Зачет |
| | ИТОГО в % | | | | | 30 % | | |

5.3. Содержание практических и семинарских занятий

Таблица 3

| Наименование | Тематика семинарских занятий | Формы проведения занятий |
|-----------------|------------------------------|--------------------------|
| темы дисциплины | | |

| | | |
|--|--|---|
| Качество как объект управления и основные понятия менеджмента качества | Основные аспекты качества и сущность менеджмента качества Рекомендуемые источники из раздела 8: 1, 8,9 | Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение |
| Всеобщий менеджмент качества | Концепция и модели всеобщего менеджмента качества. Основные элементы стратегии качества Рекомендуемые источники из раздела 8: 3,4,5,6 | Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение |
| Методы и инструменты менеджмента качества | Современные методы улучшения качества, сущность и содержание бенчмаркинга и методологии «шесть сигм». Рекомендуемые источники из раздела 8: 1,8,11 | Устный опрос. Решение ситуационных задач |
| Стандартизация менеджмента качества | Назначение, состав и развитие международных стандартов ISO 9000 и национальных стандартов ГОСТ Р ИСО 9000 Рекомендуемые источники из раздела 8: 1,10 | Устный опрос. Решение ситуационных задач |
| Аудит и сертификация системы менеджмента качества | Психологические аспекты проведения аудита. Документальное оформление внутренних аудитов. Компетентность аудиторов. Рекомендуемые источники из раздела 8: 1,10 | Устный опрос. Решение ситуационных задач |

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.

Таблица 4

| Наименование тем (разделов) дисциплины | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение | Формы внеаудиторной самостоятельной работы |
|--|--|---|
| Тема 1. Качество как объект управления и основные понятия менеджмента качества | 1. Модель качества продукции. 2. Модель качества услуги. 3. Модель всеобщего управления качеством (TQM). | 1. Работа с учебной литературой, интернет-ресурсами. 2. Подготовка к устному опросу. |

| | | |
|---|---|---|
| | 4. Модель системы менеджмента качества. Рекомендуемые источники из раздела 8: 1, 8,9 | 3. Выполнение индивидуального задания. |
| Тема 2. Всеобщий менеджмент качества | <ol style="list-style-type: none"> 1. Модель корпоративной системы управления качеством. 2. Объект управления качеством. 3. Виды соответствий в менеджменте качества. 4. Основные элементы стратегии качества организации. <p>Рекомендуемые источники из раздела 8: 3,4,5,6</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с учебной литературой, интернет- ресурсами. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение индивидуального задания |
| Тема 3. Методы и инструменты менеджмента качества | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение ориентации на потребителей в системе менеджмента качества организации. 2. Обеспечение лидерства руководства в системе менеджмента качества организации. 3. Лидерство руководства и особенности его реализации в корпоративной системе менеджмента качества. 4. Взаимодействие работников и обеспечение его реализации в системе менеджмента качества организации. <p>Рекомендуемые источники из раздела 8: 1,8,11</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с учебной литературой, интернет- ресурсами. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Решение задач |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Тема 4. Стандартизация менеджмента качества</p> | <p>1. Обеспечение процессного подхода в системе менеджмента качества организации (органа управления).</p> <p>2. Процессный подход и особенности его реализации в корпоративной системе менеджмента качества.</p> <p>3. Обеспечение улучшения в системе менеджмента качества организации.</p> <p>4. Обеспечение принятия решений на основе свидетельств в системе менеджмента качества организации.</p> <p>Рекомендуемые источники из раздела 8: 1,10</p> | <p>1. Работа с учебной литературой, интернет- ресурсами.</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Решение задач</p> |
| <p>Тема 5. Аудит и сертификация системы менеджмента качества</p> | <p>1.Принятие решений на основе свидетельств и особенности ее реализации в корпоративной системе менеджмента качества.</p> <p>2. Менеджмент взаимоотношений в системе менеджмента качества организации.</p> <p>3. Особенности менеджмента взаимоотношений в корпоративной системе менеджмента качества. 4. Элементы системы менеджмента качества организации.</p> <p>Рекомендуемые источники из раздела 8: 1,10</p> | <p>1. Работа с учебной литературой, интернет-ресурсами.</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение индивидуального задания.</p> |

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Примерные темы контрольных работ

1. Понятия качества продукции (услуги) в стандартах ISO серии 9000 и определение качества, данное Международной организацией по стандартизации (ISO).

2. Модель качества услуги и структура этапов развертывания функции качества («домик качества»).
3. Содержание этапов развертывания функции качества и его роль в управлении качеством.
4. Эволюция методов управления качеством («Пять звезд качества»).
5. Принципы менеджмента качества Э. Деминга. «Смертельные болезни» компаний и план действий по их устранению.
6. Концепция и модель менеджмента качества Д. Джурана. Спираль качества.
7. Принципы и метод менеджмента качества Ф. Кросби. Система «ноль дефектов».
8. Концепция всеобщего менеджмента качества А. Фейгенбаума. Четыре «смертных греха» в подходах к качеству.
9. Концепция всеобщего менеджмента качества К. Исикавы. Диаграмма Исикавы.
10. Концепция и методы менеджмента качества Г. Тагути. Инжиниринг качества.
11. Метод «шесть сигм».
12. Объекты управления качеством на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
13. SWOT-анализ как инструмент определения стратегических ориентиров при повышении качества.
14. Эволюция моделей всеобщего менеджмента качества.
15. Концепция постоянного улучшения качества.
16. Особенности европейского подхода к управлению качеством.
17. Процессная модель системы менеджмента качества как совокупность основных, вспомогательных процессов и процессов менеджмента, преобразующих входы в процесс в выходы из него.
18. Документация системы менеджмента качества организации (органа управления).
19. Последовательность действий по осуществлению внутреннего аудита системы менеджмента качества организации (органа управления).
20. Виды подтверждения соответствий: валидация и верификация.
21. Зарубежные модели премий в области качества.
22. Модель премии Правительства РФ в области качества и ее использование для самооценки организации.
23. Критерии Премии Правительства Российской Федерации в области качества.
24. Порядок проведения аудита системы менеджмента качества организации.
25. Документальное оформление внутренних аудитов системы менеджмента качества организации.
26. Сущность проведения сертификации системы менеджмента качества организации.
27. Порядок проведения сертификации системы менеджмента качества организации.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины содержится в разделе 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Перечень примерных вопросов к экзамену:

1. Эволюция представлений о качестве и основные аспекты категории «качество».
2. Сущность понятия «менеджмент качества».
3. Стандартные определения и соотношение понятий «система менеджмента качества», «менеджмент качества», «планирование качества», «управление качеством», «обеспечение качества» и «улучшение качества».
4. Этапы развития менеджмента качества и его соотношение с общим менеджментом.
5. Этапы развития всеобщего менеджмента качества. Зарубежные патриархи качества.
6. Цикл PDCA Шухарта-Деминга.
7. Принципы менеджмента качества Деминга.
8. Сущность концепции Ф. Кросби.
9. Концепция Д. Джурана.
10. Вклад К. Исикавы в теорию управления качеством.
11. Особенности национальных школ управления качеством.
12. Принципы всеобщего менеджмента качества.
13. Метод структурирования функции качества: общая характеристика.
14. Методология «шесть сигм».
15. Национальные премии по качеству.
16. Роль и место менеджмента качества в системе менеджмента организации.
17. Документы по стандартизации. Категории и виды стандартов.
18. Общая характеристика комплекса стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
19. Состав, структура и особенности стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
20. Назначение, структура и общая характеристика стандарта ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015).
21. Назначение, структура и особенности применения стандарта ISO 9004:2009 (ГОСТ Р ИСО 9004-2010).
22. Назначение, структура и область применения стандартов ISO серии 14000.
23. Назначение, структура и область применения стандартов OHSAS серии 18000.
24. Назначение, структура и область применения стандартов SA 8000.
25. Назначение, структура и область применения стандарта ISO 26000:2010 (ГОСТ Р ИСО 26000-2012).
26. Интегрированные системы менеджмента.

27. Принципы менеджмента качества, установленные стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
28. Модель системы менеджмента качества, установленная стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
29. Подход стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000) к разработке и внедрению системы менеджмента качества.
30. Процессный подход в системах менеджмента качества на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
31. Основные элементы системы менеджмента качества на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
32. Структура требований стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к системе менеджмента качества организации.
33. Общие требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001- 2015) к системе менеджмента качества организации (органа управления).
34. Ответственность руководства организации за политику и цели в области качества.
35. Требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к анализу системы менеджмента качества со стороны руководства организации.
36. Состав и характеристика ресурсов организации в соответствии с стандартом ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).
37. Менеджмент ресурсов организации и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к нему.
38. Роль мотивации персонала в системе менеджмента качества организации.
39. Процессы, связанные с потребителем, и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к ним.
40. Характеристика деятельности выполняемой при верификации и валидации.
41. Сущность и роль прослеживаемости и идентификации в управлении качеством продукции.
42. Структура и общая характеристика требований стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к документированной информации в системе менеджмента качества организации.
43. Управление документированной информацией в системе менеджмента качества организации (органа управления).
44. Цель, задачи и виды аудита системы менеджмента качества организации.
45. Принципы проведения аудита системы менеджмента качества организации.
46. Порядок проведения аудита системы менеджмента качества организации.
47. Документальное оформление внутренних аудитов системы менеджмента качества организации.
48. Подтверждение соответствия в форме сертификации: сущность, цели, задачи, назначение.
49. Внешние и внутренние предпосылки проведения сертификации системы менеджмента качества организации (органа управления).
50. Этапы проведения сертификации системы менеджмента качества организации.

**Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции,
формируемой дисциплиной**

| Компетенция | Индикаторы достижения компетенций | Типовые задания |
|--|--|--|
| <p>УК-5 Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности.</p> | <p>1.Использует знания о правовых нормах действующего законодательства, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности</p> | <p>Задание 1.Установить номенклатуру показателей качества выбранного вида товара, используя стандарт «Система показателей качества продукции» и экспертный метод.</p> |
| | <p>2. Выработывает пути решения конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее реализации, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.</p> | <p>Задание 1. Определить коэффициенты весомости показателей качества методом ранжирования.</p> |
| <p>ПКН-1 Владение основными научными понятиями и категориями экономики и управленческой науки и способность к их применению при решении профессиональных задач.</p> | <p>1.Демонстрирует знания терминологии, направлений, школ, современных тенденций менеджмента и позиции российской управленческой мысли.</p> | <p>Задание 1. Оценить качество партии выборочным методом контроля, если известно, что на контроль поступила партия сорочек 2-го сорта объемом в 200 шт. от нового поставщика (швейной фабрики), упакованная в 10 ящиков.</p> |
| | <p>2.Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской работы в бакалавриате.</p> | <p>Задание 1.Установить адекватность цены качеству оцениваемого товара и товара-аналога</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>ПКН-8 Владение методами стратегического и маркетингового анализа организаций (рынков, продуктов), разработки и осуществления стратегии организации с учетом запросов и интересов различных заинтересованных сторон.</p> | <p>1. Использует знания в области теории и практики стратегического менеджмента с использованием аналитического инструментария.</p> | <p>Задание 1. Рассчитать комплексный показатель качества и уровень качества товара.</p> |
| | <p>2. Владеет методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении деятельностью организации</p> | <p>Задание 1. Установить адекватность цены качеству оцениваемого товара и товара-аналог</p> |
| | <p>3. Проводит стратегический анализ макро- и микросреды организации, владеет навыками оценки ее конкурентоспособности и формирования компетенций и неоспоримых конкурентных преимуществ компании.</p> | <p>Задание 1. На основе изучения технических требований национального стандарта на конкретный вид пищевого продукта выявить «критические контрольные точки» и собственно опасные факторы</p> |
| <p>Способность к организации деятельности с целью эффективного управления акционерной (корпоративной) собственностью (ПКП-4)</p> | <p>1. Применяет современные методы управления акционерной (корпоративной) собственностью 2. Организует взаимодействие органов корпоративного управления с целью эффективного управления акционерной (корпоративной) собственностью 3. Организует мониторинг оценки практики управления акционерной (корпоративной) собственностью</p> | <p>Задание 1. Проведите сравнительный анализ создания аддитивных моделей интегрированных систем менеджмента с моделью одновременного интегрирования Задание 2. Установить значение показателей качества товара экспертным методом.</p> |

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 09.01.1996 № 2-ФЗ «О защите прав потребителей».
3. Закон Российской Федерации от 09.07.1993 № 5351-1 «Об авторском праве и смежных правах».
4. Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
5. ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

Основная литература 1. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]:

учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. – Москва : Издательство Юрайт, 2017. – Режим доступа: <https://www.biblioonline.ru/viewer/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B>

2. Вдовин, С.М. Система менеджмента качества организации [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. – Москва: Вуз. учеб. : ИНФРА-М, 2018. – Режим доступа: <http://znanium.com/-bookread2.php?book=615221>

Дополнительная литература

3. Вашко, Т. А. Обеспечение качества управления: от теории к практике [Электронный ресурс]: монография / Т. А. Вашко. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2016. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492399>

4. Герасимов Б.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. Пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. – Москва: Вуз. учебник : ИНФРА-М, 2016. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=503665> 5. Герасимов Б.Н. Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс]: учеб.

пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. – Москва: Вуз. учеб. : ИНФРА-М, 2017. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=363520> 6. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н.

Михеева, М.В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Дашков и К°, 2017. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=336613>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) –<http://el.fa.ru/>
2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU –<http://www.book.ru3>.
3. Электронно-библиотечная система –Znanium <http://www.znanium.com>
4. Сайт электронного периодического издания «HarvardBusinessReview Россия» («Гарвард Бизнес Ревью Россия») <https://hbr-russia.ru/>
5. Сайт Фонда развития инновационного центра «Сколково» <http://sk.ru/>.
6. Сайт журнала «Менеджмент в России и за рубежом» <http://www.mevriz.ru/>
 8. Сайт журнала «Секрет фирмы» <https://secretmag.ru/>
 9. Сайт международного журнала «Проблемы теории и практики управления» <http://www.uptp.ru/>
 10. Сайт журнала «Эффективное антикризисное управление. Практика» <http://info.e-c-m.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами самостоятельной учебной деятельности обучающихся по освоению дисциплины являются:

- 1) Предварительная подготовка к аудиторным занятиям (лекциям, семинарам, практическим занятиям). Такая подготовка предполагает изучение учебной программы дисциплины, установление связи с ранее полученными знаниями, выделение наиболее значимых и актуальных проблем, на изучение которых следует обратить особое внимание, подготовку сообщений и докладов по темам семинаров учебной дисциплины;
- 2) Самостоятельная работа при прослушивании лекций, осмысление учебной информации, сообщаемой преподавателем, ее обобщение и краткая запись, а также своевременная доработка конспектов лекций;
- 3) Подбор, изучение, анализ рекомендованных информационных источников по темам учебной дисциплины;
- 4) Выяснение наиболее сложных вопросов и их уточнение во время консультаций;
- 5) Написание домашнего творческого задания при этом необходимо использовать при подготовке работы нормативные документы Финансового университета; 6) Подготовка к экзамену.
- 7) Выполнение собственных научных исследований, участие в научных исследованиях, проводимых в масштабе кафедры, филиала или университета;
- 8) Систематическое изучение периодической печати, научных монографий, поиск и анализ дополнительной информации по учебной дисциплине.

Методические указания по написанию контрольной работы

Контрольная работа является одним из видов самостоятельных занятий, обучающихся под руководством преподавателя. Целью написания контрольной работы по курсу «Менеджмент качества» является закрепление и углубление теоретических знаний в области корпоративной социальной ответственности, определение возможностей его использования в управленческой деятельности, приобретение навыков в области методологии инвестиций в бизнесе и использования ее в практической деятельности. В процессе написания контрольной работы обучающийся должен научиться самостоятельно работать с литературными источниками, обобщать и анализировать теоретический и практический материал по исследуемой проблеме. Основной задачей работы является развитие способностей выявлять и анализировать особенности применения элементов комплекса Инвестиции в бизнесе в управленческой деятельности предприятий (организаций). Контрольная работа выполняется в целях закрепления теоретических, организационных и финансово - экономических знаний, направленных на совершенствование процессов организации инвестиций в бизнесе. Именно благодаря инвестициям в бизнесе у формируются система базовых знаний и навыков в области инвестиций в бизнеса для ведения цивилизованного бизнеса и соблюдения международных стандартов. Таким образом, изучение инвестиций в бизнесе является актуальным при подготовке бакалавров по специальности «Менеджмент» для формирования их профессиональных компетенций и работы в новых условиях хозяйствования, позволяет избежать ошибок, снизить риск при принятии управленческих решений. Преподаватели, осуществляя контроль над содержанием работы, выполняют своевременную оценку полученных обучающимися знаний. При выполнении контрольной работы допускается использовать материалы лекций, а также рекомендуемую литературу.

Обучающемуся следует начинать работу по выполнению задания с детального уяснения сути сформулированной задачи, закрепления терминологической базы дисциплины «Менеджмент качества». Затем следует подбор и накопление учебной и научной литературы, ее осмысление. В целях наглядности и облегчения запоминания имеет смысл делать ряд простых поясняющих рисунков, графиков, схем, диаграмм и прочее. Целесообразно каждый проработанный источник (даже части его) сопроводить простыми численными примерами, убеждающими в работоспособности приведенных формул для расчетов (если таковые требуются).

Контрольная работа содержит следующие обязательные разделы. 1.Титульный лист

2. Введение

3. Основная часть работы

4. Выводы

5. Список используемой литературы.

Контрольная работа состоит из двух частей. Первая часть – теоретическая, вторая часть – практическая (тест).

В первой части работы не должно быть прямого переписывания текста из литературы. При наличии в работе заимствованных текстов из литературы и интернета, этот текст обозначается кавычками, в конце этого текста ставиться сноска, внизу данной страницы в поле сноски пишется фамилия автора, название статьи и журнала, № и год издания. Если текст заимствован из книги или учебника, то в поле сноски пишется фамилия автора, название книги и издательство, год издания и № страницы, с которой заимствован текст. При заимствовании текста из интернета дополнительно перед фамилией автора

пишется имя сайта. Излагаемый материал должен быть осмыслен, и свидетельствовать о самостоятельной работе обучающегося. Особое внимание должно быть уделено спорным вопросам, которые трактуются в разных источниках по-разному. Обучающийся самостоятельно выбирает перечень литературных источников для выполнения работы. Подбор литературы рекомендуется начинать с ознакомления с обязательной учебной и нормативной литературой. Другие источники по изучаемому вопросу могут включать учебники, учебные пособия, действующие законодательные акты, периодические издания (журналы, газеты). Обязательно должны быть использованы данные статистической отчетности по теме исследования. В связи с изменением законодательства и во избежание использования неактуальных данных, рекомендуется использование в качестве источников изданий авторов, вышедших в свет в течение последних пяти лет, а нормативные акты – только действующие на дату написания работы. Приводимые в работе статистические данные должны быть актуализированы согласно последним опубликованным данным Росстата.

Контрольная работа выполняется в бумажном виде. Работа выполняется на стандартных листах формата А-4.

Объем теоретического вопроса контрольной работы устанавливается в количестве 10 стр. машинописного текста (шрифт - 14, интервал – 1.5; поля: верхнее - 2 см, нижнее – 2.5, левое – 3 см, правое – 2 см). Абзацы в тексте начинают с отступом. Работа должна иметь сквозную нумерацию страниц.

Теоретический вопрос должен заканчиваться краткими выводами и предложениями, в которых должна быть видна степень освоения, обучающийся изученного материала. На последней странице контрольной работы ставится дата окончания работы и подпись обучающийся. Список использованной литературы формируется следующим образом. Сначала указываются законы, постановления правительства и др. нормативные документы, правила работы, стандарты и т.п. Далее литературные источники, которые приводятся в алфавитном порядке фамилий авторов и названий литературных источников с указанием их выходных данных. Во всех случаях по каждому литературному источнику устанавливаются: фамилия и инициалы автора, наименование литературного источника, вид литературного источника (учебник, монография, статья, брошюра и т.д.), место издания и издательство, год издания. В случае цитирования текста в ссылке обязательно указывается номер страницы и выходные данные источника.

Контрольная работа должна соответствовать этическим нормам в части:

- правил цитирования;
- ссылок на использованные библиографические источники;
- исключения плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ.

Критериями оценки результатов контрольной работы являются:

- уровень освоения обучающимся учебного материала;
- умение обучающийся использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- обоснованность и четкость изложения изученного материала;
- качество выполненного задания;
- оформление материала в соответствии с требованиями;
- соблюдение установленных сроков представления работы на проверку.

Контрольная работа оценивается по системе «допускается к собеседованию» / «не допускается к собеседованию». Информация о результатах проверки работы доводится до сведения каждого обучающийся с комментариями преподавателя о качестве выполненных работ.

При заочной форме обучения контрольная работа должна быть сдана на кафедру и после регистрации передается преподавателю курса не позднее 10 дней до начала зачетной сессии.

Контрольная работа может быть не зачтена в следующих случаях:

- более позднего представления, что означает не выполнение в срок задания.
- несоответствия содержания работы таблице выбора (самовольная смена теоретического или практического задания).
- не отражения в контрольной работе теоретического вопроса, отсутствия выводов и предложений.
- неверного решения или отсутствия практической задачи, отсутствия анализа полученных результатов.
- использования устаревших (старше 2016 года) и неверных статистических данных.
- использования плагиата с интернет-сайтов (рефераты, курсовые и т.д.).
- использования чужих контрольных работ.

Оценкой работы для заочников является письменная рецензия преподавателя с резолюцией о полученной оценке. Если в рецензии есть замечания, требующие письменной доработки, их необходимо выполнить и представить работу преподавателю на рецензию вторично.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При осуществлении образовательного процесса обучающимися и профессорско-преподавательским составом используются: программное обеспечение, информационно-справочные системы, электронные библиотечные системы.

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения:

- 1) Антивирусная защита ESETNOD32
- 2) Windows, Microsoft Office

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Положение об ЭБ утверждено Приказом Финуниверситета от 20 февраля 2015 г. № 0262/о «Об утверждении Положения об Электронной библиотеке и Регламента функционирования Электронной библиотеки Финансового университета»
2. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>

3. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
(Поставщик (Правообладатель) : ООО «КноРус медиа»
4. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://www.biblioclub.ru> (Поставщик (Правообладатель) ООО «Директ Медиа»
5. Электронно-библиотечная система «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
(Поставщик (Правообладатель) ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М»
6. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
(Поставщик (Правообладатель) ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»
7. Электронные ресурсы <http://grebennikon.ru> (Поставщик (Правообладатель) ООО «Издательский дом «Гребенников»
8. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань»_ Математика <http://e.lanbook.com/>; Деловая онлайн-библиотека <http://lib.alpinadigital.ru/ru/library>
(Поставщик (Правообладатель) ООО «НЭИКОН»

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации не предусмотрены.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса в рамках дисциплины необходимо наличие специальных помещений.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения лекций, семинарских и практических занятий, выполнения курсовых групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Проведение лекций и семинаров в рамках дисциплины осуществляется в помещениях:

- оснащенных демонстрационным оборудованием;
- оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет»;
- обеспечивающих доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Специальные помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.