

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования

«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

(Финансовый университет) Новороссийский филиал

Кафедра «Экономика, финансы и менеджмент»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Менеджмент качества

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Корпоративное управление

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: очная, заочная ,очно-заочная

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Новороссийск 2019

Составитель: к.экон. наук Баженова С.А.

Рекомендованы решением кафедры «Экономика, финансы и менеджмент» протокол №1 от 28.08.2019 г.

Методические рекомендации составлены в соответствии с ОС ВО Финуниверситета по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Финансового университета при Правительстве № 2324/о от 26 декабря 2017 года.

Изучение дисциплины должно способствовать развитию у обучающихся стремления к творческому мышлению, к овладению навыками самостоятельной работы современными информационными технологиями.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Методические указания и порядок изучения дисциплины «Менеджмент качества»

Дисциплина «Менеджмент качества» считается освоенной обучающимся, если он имеет положительные результаты промежуточного и текущего контроля. Это означает, что студент освоил необходимый уровень теоретических знаний в области менеджмента и получил достаточно практических навыков их оценки.

Для достижения вышеуказанного студент должен соблюдать следующие правила, позволяющие освоить дисциплину на высоком уровне:

1. Начало освоения курса должно быть связано с изучением всех компонентов рабочей программы дисциплины с целью понимания ее содержания и указаний, которые будут доведены до сведения студентов на первой лекции и первом семинарском занятии. Это связано с:

- установлением сроков и контроля выполнения индивидуального задания каждым студентом,
- распределением тем рефератов и сроков их представления,
- критериями оценки текущей работы студента (контрольных работ, работы на семинарских/практических занятиях).

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

2. Каждая тема содержит лекционный материал, список литературы для самостоятельного изучения, вопросы и задания для подготовки к семинарским (практическим) занятиям, а также материалы для самостоятельной работы. Необходимо заранее обеспечить себя этими материалами и литературой или доступом к ним. Вся рекомендуемая литература содержится в полном объеме в ЭБС «Издательства Юрайт» и ЭБС издательства «Лань», а также в библиотеке Новороссийского филиала Финуниверситета.

3. Лекционный материал и указанные литературные источники по соответствующей теме необходимо изучить до посещения соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не содержания лекционного материала. Таким образом, для понимания того, что будет сказано на лекции, необходимо получить базовые знания по теме, которые содержатся в лекционном материале.

4. Семинар по дисциплине является аудиторным занятием, в процессе которого преимущественно осуществляется контроль знаний, полученных студентом самостоятельно. В связи с этим такое занятие начинается либо с устного опроса, либо с контрольной работы, которая может проводиться по: - лекционному материалу темы, - литературным источникам, указанным по данной теме - заданиям для самостоятельной работы. В связи с этим подготовка к семинарскому занятию заключается в том, чтобы до семинарского занятия изучить лекционный материал и указанные по теме литературные источники выполнить задания для самостоятельной работы.

5. В конце изучения каждой темы может быть проведена тематическая контрольная работа, которая является средством промежуточного контроля оценки знаний. Подготовка к ней заключается в повторении пройденного материала и повторном решении заданий,

которые рассматривались на занятиях, а также в выполнении заданий для самостоятельной работы.

б. Подготовка к экзамену является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством текущего контроля. В процессе подготовки к экзамену выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо ответ студенту не ясен.

Основным методом изучения курса является самостоятельная работа, включающая изучение теоретических трудов, учебных пособий, законодательства, судебной практики.

В соответствии с Рабочей программой дисциплины и Учебным Планом, помимо лекционных курсов и практических занятий, предусмотрена самостоятельная работа студентов (далее СРС).

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками, опытом творческой, исследовательской деятельности. Организация самостоятельной работы целесообразна при изучении тем, которые не вызывают у студентов затруднения при самоподготовке.

Самостоятельная работа выступает формой, методом, средством и условием развития познавательной активности обучающегося. Ее содержательная сторона осуществляется через планируемую учебную, учебно- исследовательскую, научно-исследовательскую деятельность студентов, выполняемую во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, однако без его непосредственного участия.

Методологическими принципами самостоятельной работы являются: целенаправленность, системность; систематичность; логичность; эффективность; полезность и безопасность.

Логика процесса обучения определяет задачи самостоятельной работы студента.

Основными задачами самостоятельной работы студента, являются:

- усвоение новых знаний, углубление и повторение ранее приобретенных знаний с целью их обобщения и систематизации;
- формирование практических умений и навыков по дисциплине и профессиональных умений и навыков по специальности.
- применение полученных знаний, приобретенных умений, навыков на практике.

Формы самостоятельной работы представлены в заданиях для самостоятельной работы студентов. Для усвоения новых знаний, углубления и повторения, ранее приобретенных знаний их обобщения и систематизации предусмотрены следующие формы СРС:

- подготовка свободного конспекта, являющегося результатом осмысления студентом изученного материала;
- составление плана прочитанной книги (статьи);
- накопление научной информации в виде выписок и цитат;
- составление библиографического списка;
- графическое представление учебного материала в форме таблиц, классификационных, технологических и других схем, диаграмм и т.п.;
- подготовка устных и письменных ответов на предложенные преподавателем вопросы;
- составление вопросов по изученному материалу;
- подготовка рефератов, обзоров, справок, тезисов, докладов и т.д.;
- решение задач;
- выполнение самостоятельных (контрольных) работ.

Рекомендации по работе с научной и учебной литературой. Одной из форм самостоятельной работы студентов является работа с учебно-методической, научной и информационно-статистической литературой.

При работе литературой целесообразно обращаться к источникам философского, экономического, политологического, юридического, социологического, исторического, психологического, культурологического характера. Исследованию подлежат не только отечественные, но и зарубежные работы.

Изучение научных публикаций желательно проводить по следующим этапам:

- общее ознакомление с произведением в целом по его оглавлению;
- беглый просмотр всего содержания;
- чтение в порядке последовательности расположения материала;
- выборочное чтение какой-либо части произведения;
- выписка представляющих интерес материалов;
- критическая оценка записанного, его редактирование и «чистовая» запись как фрагмент текста своей будущей работы (реферата, обзора). При изучении литературы не нужно стремиться только к заимствованию материала. Параллельно следует обдумать найденную информацию.

Рекомендации по самостоятельной работе со статистической информацией. При подборе конкретного (цифрового) материала следует учитывать, что для обобщений, выводов и конкретных предложений необходимо иметь данные за ряд лет или периодов, которые раскрыли бы сущность социально-экономических процессов, их тенденции и закономерности. Все используемые при сравнении данные должны быть приведены к одинаковым измерениям, но могут использоваться как в абсолютных, так и в относительных показателях. Необходимо стремиться к тому, чтобы используемые данные охватывали не только достаточный период времени, но и содержали новейшие показатели, были типичными и убедительными. После обработки цифровых данных, они для наглядности могут быть сведены в таблицы, диаграммы и графики. Вид наглядной информации зависит как от имеющихся материалов, так и от содержания решаемой с их помощью задачи.

Рекомендации для подготовки устного ответа. Подготовка устного выступления включает в себя следующие этапы:

1. Определение темы и примерного плана выступления.
2. Работа с рекомендуемой литературой по теме выступления.
3. Выделение наиболее важных и проблемных аспектов исследуемого вопроса.
4. Предложение возможных путей интерпретации проблем, затронутых в сообщении или докладе.
5. Выработка целостного текста устного выступления.

Вопросы для самостоятельной работы студентов

1. Модель качества продукции.
2. Модель качества услуги.
3. Модель всеобщего управления качеством (TQM).
4. Модель системы менеджмента качества.
5. Модель корпоративной системы управления качеством.

6. Объект управления качеством.
7. Виды соответствий в менеджменте качества.
8. Основные элементы стратегии качества организации.
9. Обеспечение ориентации на потребителей в системе менеджмента качества организации.
10. Обеспечение лидерства руководства в системе менеджмента качества организации.
11. Лидерство руководства и особенности его реализации в корпоративной системе менеджмента качества.
12. Взаимодействие работников и обеспечение его реализации в системе менеджмента качества организации.
13. Обеспечение процессного подхода в системе менеджмента качества организации (органа управления).
14. Процессный подход и особенности его реализации в корпоративной системе менеджмента качества.
15. Обеспечение улучшения в системе менеджмента качества организации.
16. Обеспечение принятия решений на основе свидетельств в системе менеджмента качества организации.
17. Принятие решений на основе свидетельств и особенности ее реализации в корпоративной системе менеджмента качества.
18. Менеджмент взаимоотношений в системе менеджмента качества организации.
19. Особенности менеджмента взаимоотношений в корпоративной системе менеджмента качества.
20. Элементы системы менеджмента качества организации.

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.

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.

Примерные задачи по дисциплине

Задание 1. Установить номенклатуру показателей качества выбранного вида товара, используя стандарт «Система показателей качества продукции» и экспертный метод.

Задание 2. Определить коэффициенты весомости показателей качества методом ранжирования.

Задание 3. 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.

Задание 4. Установить адекватность цены качеству оцениваемого товара и товара-аналога.

Задание 5. Рассчитать комплексный показатель качества и уровень качества товара.

Задание 6. Установить адекватность цены качеству оцениваемого товара и товара-аналога.

Задание 7. На основе изучения технических требований национального стандарта на конкретный вид пищевого продукта выявить «критические контрольные точки» и собственно опасные факторы.

Задание 8. Проведите сравнительный анализ создания аддитивных моделей интегрированных систем менеджмента с моделью одновременного интегрирования

Задание 9. Установить значение показателей качества товара экспертным методом.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Нормативно-правовые акты

1.Федеральный закон Российской Федерации от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»// <http://www.consultant.ru>

2.Федеральный закон Российской Федерации от 09.01.1996 № 2-ФЗ «О защите прав потребителей»// <http://www.consultant.ru>

3.Закон Российской Федерации от 09.07.1993 № 5351-1 «Об авторском праве и смежных правах». // <http://www.consultant.ru>

4.Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»// <http://www.consultant.ru/>

5.ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»// <http://www.consultant.ru>

б) Основная литература

6. 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>

7. 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>

в) Дополнительная литература

Вашко, Т. А. Обеспечение качества управления: от теории к практике [Электронный ресурс]: монография / Т. А. Вашко. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2016. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=177415>

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>

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: <https://znanium.com/read?id=148455>

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) –<http://el.fa.ru/>
2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU –<http://www.book.ru>
3. Электронно-библиотечная система –Znaniium <http://www.znaniium.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-cm.ru/>