

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования**

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(Финансовый университет)

БАРНАУЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ

Кафедра «Экономика, менеджмент и маркетинг»

Межина М.В.

Менеджмент качества

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся направлению подготовки 38.04.02 "Менеджмент",
магистерская программа "Финансовый менеджмент и рынок капиталов"

Барнаул 2018

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования**

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(Финансовый университет)

БАРНАУЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ

Кафедра «Экономика, менеджмент и маркетинг»

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала



Иванова В.А.

«25» мая 2018 г.

Межина М.В.

Менеджмент качества

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся направлению подготовки 38.04.02 "Менеджмент",
магистерская программа "Финансовый менеджмент и рынок капиталов"

*Рекомендовано Ученым Советом Барнаульского филиала
(протокол №01 от «25» мая 2018 г.)*

*Одобрено кафедрой «Экономика, менеджмент и маркетинг»
(протокол №9 от «25» апреля 2018 г.)*

Барнаул 2018

ББК 65.05073 3-69

Рецензент – Жидких Е.А. к.э.н., доцент кафедры «Государственное, муниципальное и корпоративного управление» Алтайского государственного аграрного университета

Межина М.В. Менеджмент качества. Рабочая программа дисциплины для студентов Направления подготовки 38.04.02 "Менеджмент", магистерская программа "Финансовый менеджмент и рынок капиталов" – Барнаул: Барнаульский филиал Финуниверситета, 2018 – 67 с.

Дисциплина «Менеджмент качества» является дисциплиной по выбору, из профильного блока дисциплин по выбору отражающих специфику филиала.

Программа содержит: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, место дисциплины в структуре программы, тематику лекционных и семинарских занятий; учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся, фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, перечень ресурсов, необходимых для реализации образовательного процесса и т.д.

Учебное издание

Межина Марина Валерьевна

Менеджмент качества

Рабочая программа дисциплины

© М.В. Межина, 2018

© Барнаульский филиал Финуниверситета, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины.....	6
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	6
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию).....	8
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	9
5.1. Содержание дисциплины.....	9
5.2. Учебно-тематический план.....	13
5.3. Содержание практических и семинарских занятий.....	16
6. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	22
6.1. Формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	22
6.2. Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы.....	25
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	43
7.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины	43
7.2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков.....	56
7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков.....	60
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	60

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	61
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	62
11. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	66
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	67

1. Наименование дисциплины

«Менеджмент качества»

Дисциплина «Менеджмент качества» Направление подготовки 38.04.02 "Менеджмент", магистерская программа "Финансовый менеджмент и рынок капиталов"

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

Дисциплина «Менеджмент качества» Направление подготовки 38.04.02 "Менеджмент", магистерская программа "Финансовый менеджмент и рынок капиталов" обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
-----------------	--------------------------	-----------------------------------	---

УК-5	Способность руководить работой команды, принимать организационно управленческие решения для достижения поставленной цели нести за них ответственность	<p>1. Организует работу в команде, ставит цели командной работы.</p> <p>2. Вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели на основе задач и методов их решения.</p> <p>3. Принимает ответственность за принятые организационно-управленческие решения.</p>	<p>1.Знает методы организации командной работы Умеет организовать работу команды и поставить цели</p> <p>2.Знает теоретические и практические подходы к выработке командной стратегии Умеет вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели на основе задач и методов их решения.</p> <p>3.Знает критерии и условия принятия управленческих решений Умеет принимать ответственность за принятые организационно-управленческие решения</p>
УК-3	Способность определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности в соответствии с важностью задач, методы повышения ее эффективности	<p>1. Объективно оценивает свои возможности и требования различных социальных ситуаций, принимает решения в соответствии с данной оценкой и требованиями.</p> <p>2. Актуализирует свой личностный потенциал,</p>	<p>1. Знает современные методов оценки принятых решений Умеет оценивать свои возможности и требования различных социальных ситуаций, принимает решения в соответствии с данной оценкой и требованиями.</p> <p>2.Знает свой личностный потенциал внутренние источники</p>

		<p>внутренние источники роста и развития собственной деятельности.</p> <p>3. Определяет приоритеты собственной деятельности в соответствии с важностью задач.</p> <p>4. Определяет и демонстрирует методы повышения эффективности собственной деятельности.</p>	<p>роста и развития собственной личности.</p> <p>Умеет актуализировать свой личностный потенциал, внутренние источники роста и развития собственной деятельности.</p> <p>3.Знает методы определения важности задач</p> <p>Умеет определять приоритеты собственной деятельности в соответствии с важностью задач</p> <p>4.Знает методы повышения эффективности деятельности</p> <p>Умеет определять и демонстрировать методы повышения эффективности собственной деятельности.</p>
ПКН-6	Способность управлять стратегическими изменениями в деятельности организации, разрабатывать новые направления деятельности организации и соответствующие им бизнес-модели организаций	<p>1. Организует реализацию проектов стратегических изменений.</p> <p>2. Владеет навыками формирования метрик результативности и эффективности деятельности организации.</p> <p>3. Использует навыки работы по преодолению сопротивлений изменениям в целях повышения результативности проводимых проектов стратегических изменений.</p> <p>4. Разрабатывает новые направления деятельности организаций и</p>	<p>1.Знает теорию реализации проектов стратегических изменений</p> <p>Умеет организовывать реализацию проектов стратегических изменений.</p> <p>2.Знает теоретические и практические методы формирования метрик результативности и эффективности деятельности организации.</p> <p>Умеет реализовать навыки формирования метрик результативности и эффективности деятельности организации.</p> <p>3.Знает виды и методы повышения результативности проводимых проектов стратегических изменений.</p> <p>Умеет использовать навыки работы по преодолению сопротивлений изменениям в целях повышения результативности проводимых проектов стратегических изменений.</p> <p>4.Знает новые направления деятельности организаций и соответствующие бизнес-модели,</p>

		соответствующие бизнес-модели, реализуя новые рыночные возможности.	реализуя новые рыночные возможности Умеет разрабатывать новые направления деятельности организаций и соответствующие бизнес-модели, реализуя новые рыночные возможности.
--	--	---	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества» включена в модуль дисциплин по выбору, углубляющих освоение магистерской программы, вариативной части магистерских программ «Инвестиционный менеджмент в инновационной экономике», «Корпоративное управление», «Налоговый менеджмент в компании», «Операционный менеджмент», «Финансовый маркетинг», «Финансовый менеджмент и рынок капиталов» по направлению 38.04.02 «Менеджмент».

Для освоения дисциплины студент должен обладать знаниями и умениями, сформированными при изучении предшествующих дисциплин: «Современные теории менеджмента», «Стратегический маркетинг», «Математическое моделирование и количественные методы исследований в менеджменте» и др.

Необходимые входные знания, умения и навыки студентов:

- *знания:* основные теории менеджмента, количественные методы в менеджменте;
- *умения:* применять методы анализа и обработки информации, использовать системный и ситуационные подходы для решения управленческих задач;

- *владение*: навыками применения методов организации и контроля процессов управления, разработки экономико-математических моделей для поиска оптимальных решений в условиях неопределенности и риска.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Форма текущего контроля для заочного обучения-контрольная работа

Вид промежуточной аттестации– зачет

Для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 "Менеджмент", магистерская программа "Финансовый менеджмент и рынок капиталов"

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з.е. и часах)	Семестр 3 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	Зз.е. (108ч.)	108
<i>Аудиторные занятия</i>	12	12
<i>Лекции</i>	4	4
<i>Практические и семинарские занятия, в т.ч.</i>	8	8
<i>занятия в интерактивных формах</i>	4	4
Самостоятельная работа	96	96
<i>В семестре</i>	-	-
<i>В сессию</i>	-	-
Вид промежуточной аттестации	зачёт	зачет

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

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Научные взгляды на качество как объект управления.

Системный подход к управлению качеством

Основные аспекты, экономическое и социальное значение качества. Новая философия качества, современные взгляды на качество и его объекты. Потребители и качество, потребительская удовлетворенность и воспринимаемое качество продукции. Модели качества услуги, их особенности и использование в управлении качеством. Управление качеством и менеджмент качества. Философия и функции менеджмента качества. Система менеджмента качества (СМК). Виды соответствий в менеджменте качества.

Тема 2. Современные концепции, формы и методы управления качеством. Интеграция систем менеджмента

Концепции, принципы и модели управления качеством «патриархов качества». Принципы и модели всеобщего управления качеством (TQM). Влияние всеобщего управления качеством на систему управления организации, новая модель управления организацией. Концепция постоянного улучшения. Концепция экологического менеджмента. Развитие систем качества, интеграция систем менеджмента. Вертикальная интеграция систем качества в корпорациях. Методы управления качеством. Методы улучшения качества. Метод структурирования функции качества (СФК). Бенчмаркинг и методологии «шесть сигм». Методы организационного совершенствования предприятий и компаний. Реинжиниринг и реструктуризации организаций, интеграция реинжиниринга и системы менеджмента качества.

Тема 3. Нормативный подход к управлению качеством.

Стандартизация систем менеджмента

Законодательное и нормативно-методическое регулирование управления качеством. Международные и национальные стандарты на системы менеджмента. Стандарты ISO серии 9000 (ГОСТ ISO серии 9000) на системы менеджмента качества. Стандартная терминология менеджмента качества. Стандарты на системы менеджмента ISO 14000 (ГОСТ Р ИСО 14000), OHSAS 18000 (ГОСТ Р 54934-2012), SA 8000, ISO 26000 (ГОСТ Р ИСО 26000), ГОСТ Р 56404-2015, ГОСТ Р 31000-2010 и ГОСТ Р 50001-2012 и их применение в организациях (органах управления). Совместное использование стандартов на системы менеджмента, интегрированные системы менеджмента (ИСМ) на основе международных и национальных стандартов.

Тема 4. Элементы системы менеджмента качества организации.

Требования к процессам и управлению рисками

Основные положения менеджмента качества, рекомендуемые стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000). Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) для разработки и функционирования СМК, возможные действия по их применению в организации (органе управления). Роль процессного подхода и выработки решений на основе фактов в управлении процессами и рисками, особенности их реализации в организации (органе управления). Элементы системы менеджмента качества организации, роль организационной структуры, процессов, ресурсов и документации. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000). Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам СМК. Требования к планированию, обеспечению, управлению и улучшению процессов. Виды рисков в системе менеджмента качества. Требования к управлению рисками и особенности их реализации в СМК организации (органа управления).

Тема 5. Разработка системы менеджмента качества организации.

Идентификация процессов и рисков

Этапы разработки системы менеджмента качества организации (органа управления). Диагностика действующей системы менеджмента организации и создание организационной структуры системы менеджмента качества. Формирование процессной модели СМК организации (органа управления). Технология внедрения процессного подхода к управлению. Проблема сочетания функциональной и процессной организации деятельности организации (органа управления). Использование цикла PDCA. Виды процессов в системе менеджмента качества организации (органа управления). Идентификация, регламентация и обеспечение взаимосвязи процессов в СМК организации (органа управления). Сосредоточение усилий на основных процессах в системе менеджмента качества организации (органа управления). Установление ответственности за результаты реализации процессов в СМК организации (органа управления). Идентификация рисков в СМК организации (органа управления). Управление рискам при построении процессов СМК организации (органа управления). Организация мониторинга и измерения процессов в СМК организации (органа управления). Интеграция управления рисками в анализ системы менеджмента качества со стороны руководства.

Тема 6. Документирование системы менеджмента качества.

Документированная информация по управлению процессами и рисками

Сущность документирования информации и основные свойства документированной информации. Использование процессного и системного подходов к документированию информации и структурированию

документированной информации в СМК организации (органа управления). Принципы документирования информации в СМК. Состав обязательной документированной информации в СМК организации (органа управления). Создание и актуализация документированной информации в СМК. Документирование политики и целей организации (органа управления) в области качества. Обязательная документированная информация об управлении процессами и рисками в СМК организации (органа управления). Управление документированной информацией в СМК организации (органа управления). Дополнительная документированная информация, создаваемая в организацией (органом управления) для повышения результативности системы менеджмента качества.

Тема 7. Внедрение, оценка и улучшение системы менеджмента качества организации. Совершенствование процессов

Внедрение в действие документации системы менеджмента качества организации (органа управления). Внутренний аудит СМК. Нормативные основы аудита СМК, принципы и порядок проведения аудита. Управление программой аудита СМК организации (органа управления), определение ее целей, формирование, выполнение, мониторинг и улучшение. Деятельность по подготовке и проведению аудита СМК организации (органа управления). Аудит процессов системы менеджмента качества. Психологические аспекты проведения аудита СМК. Компетентность и оценка аудиторов организации (органа управления). Интеграция управления рисками во внутренние аудиты и управление несоответствиями. Документирование аудита, подготовка и представление отчетов об аудите СМК организации (органа управления), организация работы с ними. Сертификация СМК. Предсертификационный (документальный), сертификационный и контрольный (надзорный) аудиты. Анализ результативности функционирования СМК со стороны руководства и интеграция управления рисками в ее анализ. Основные направления

совершенствования СМК организации (органа управления). Совершенствование процессов на основе результатов аудита СМК организации (органа управления).

5.2. Учебно-тематический план

Для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 "Менеджмент", магистерская программа "Финансовый менеджмент и рынок капиталов" (заочное)

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
		Всего часов	Аудиторная работа				Само- стоя- тель- ная работа	
			Обща я	Лекции	Практи- ческие или семинар- ские занятия	Занятия в интерак- тивных формах		
1	Тема 1 Научные взгляды на качество как объект управления. Системный подход к управлению качеством	16	1	0,5	0,5	0,25	15	опрос студентов по заранее выданным вопросам.
2	Тема 2 Современные концепции, формы и методы управления качеством. Интеграция систем менеджмента	16	2	0,5	1,5	0,75	14	Опрос, участие в групповой дискуссии, решение задач и тестовых заданий
3	Тема 3 Нормативный подход к управлению качеством. Стандартизация систем менеджмента	16	2	0,5	1,5	0,75	14	Опрос, участие в групповой дискуссии, решение задач и тестовых заданий
4	Тема 4 Элементы системы менеджмента качества организации.	15	2,5	0,5	2	1	12,5	опрос студентов по заранее

	Требования к процессам и управлению рисками							выданным вопросам. проведение деловой игры
5	Тема 5 Разработка системы менеджмента качества организации. Идентификация процессов и рисков	15	2	0,5	1,5	0,75	13	Опрос, участие в групповой дискуссии, решение задач и тестовых заданий.
6	Тема 6 Документирование системы менеджмента качества. Документированная информация по управлению процессами и рисками	15	1	0,5	0,5	0,25	14	Опрос, участие в групповой дискуссии, решение задач и тестовых заданий
7	Тема 7 Внедрение, оценка и улучшение системы менеджмента качества организации. Совершенствование процессов	15	1,5	1	0,5	0,25	13,5	Опрос, участие в групповой дискуссии, решение ситуационных задач и тестовых заданий
	ВСЕГО:	108	12	4	8	4	96	

Особенности проведения занятий для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения) при необходимости отражаются в индивидуальном плане обучающегося.

5.3. Содержание практических и семинарских занятий

Тема 1: Основные аспекты качества. Модель качества услуги

1. Эволюция представлений о качестве и основные аспекты категории «качество».
2. Сущность и основные понятия управления качеством.

3. Понятия и функции менеджмента качества и роль мотивации в нем.
4. Сущность и основные понятия управления качеством.
5. Поясните основные этапы развития теории и практики управления качеством.
6. Поясните понятия качества продукции и услуг, свойств и показателей качества.
7. Поясните понятие модели качества услуг.
8. Приведите пример услуги, предоставляемой организацией, постройте на основе теории пяти разрывов и представьте схематически модель ее качества.

Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-6, из раздела 9: 1-9.

Темы 2 и 3: Современные методы и нормативное регулирование управления качеством

1. Концепции всеобщего управления качеством и постоянного улучшения качества.
2. Эволюция моделей всеобщего управления качеством.
3. Поясните сущность, содержание, разновидности и область применения бенчмаркинга.
4. Поясните сущность, содержание, особенности реализации, достоинства и недостатки методологии «Шесть сигм».
5. Перечислите и охарактеризуйте этапы структурирования функции качества.
6. Приведите пример потребительских требований к разрабатываемой продукции и представьте их в виде элемента «дома качества».

7. Приведите пример ранжирования потребительских требований и представьте результат в виде элемента «дома качества».
8. Обусловленность стандартизации систем менеджмента качества.
9. Состав и назначение действующих стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000), особенности их использования в сфере образования.
10. Состав, область и особенности использования стандартов ISO серии 14000 (ГОСТ Р ИСО серии 14000) на системы экологического менеджмента.
11. Состав, область и особенности использования стандартов OHSAS серии 18000 (ГОСТ Р 54934-2012) на системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья.
12. Состав, область и особенности использования стандартов SA 8000 на систему социальной ответственности.
13. Интегрированные системы менеджмента (ИСМ) и совместное использование стандартов на системы менеджмента образовательной организации.

Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-6, из раздела 9: 1-9.

Тема 4: Основные элементы СМК организации и требования стандарта ISO 9001:2015 к ее процессам и управлению рисками

1. Основные положения и элементы СМК организации, рекомендуемые стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
- 2 Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2005 (ГОСТ ISO 9000-2011).
3. Основные структурные элементы системы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2005 (ГОСТ ISO 9000-2011).

4. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартом ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и особенности управления рисками организации.

5. Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001:2015) к элементам системы менеджмента качества организации.

6. Организационная структура системы менеджмента качества организации.

7. Ответственность руководства в определении политики и целей организации в области качества.

8. Виды ресурсов и их менеджмент по стандарту ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-6, из раздела 9: 1-9.

Темы 4 и 5: Основные элементы и процессная модель СМК организации на основе стандартов ISO 9000

1. Основные положения и элементы СМК организации, рекомендуемые стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).

2. Основные принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015), и особенности их реализации в образовательной организации.

3. Модель системы менеджмента качества организации, рекомендуемая стандартом ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

4. Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам системы менеджмента качества организации.

5. Разработка системы менеджмента качества организации, рекомендуемой стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000) с учетом рисков.

6. Сущность и основные понятия процессного подхода к деятельности образовательной организации в системе менеджмента качества организации.

7. Состав и содержание действий по реализации процессного подхода к деятельности организации.

8. Укажите виды процессов в системе менеджмента качества организации.

9. Поясните последовательность действий по определению состава процессов, включаемых в систему менеджмента качества организации.

10. Приведите пример и постройте схему взаимодействия процессов в организации, поясните их входы и выходы.

Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-6, из раздела 9: 1-9.

Тема 5: Идентификация процессов, рисков и построение процессной модели СМК организации

1. Сущность и основные понятия процессного подхода к деятельности образовательной организации в системе менеджмента качества организации.

3. Сущность и обусловленность функциональных барьеров и рисков в процессах, реализуемых в организации.

4. Состав и содержание действий по реализации процессного подхода к деятельности организации с учетом рисков.

5. Эффекты от реализации процессного подхода к управлению организацией.

6. Место и роль цикла PDCA в процессной модели системы менеджмента качества организации, рекомендуемой стандартами ISO серии 9000 применительно к образовательной организации.

7. Укажите виды процессов в системе менеджмента качества организации.

8. Поясните последовательность действий по определению состава процессов, включаемых в систему менеджмента качества организации.

9. Приведите пример и постройте схему взаимодействия процессов в организации, поясните их входы и выходы.

10. Сформулируйте названия процессов предоставления услуг в образовательной организации и определите их руководителей (ответственных).

Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-6, из раздела 9: 1-9.

Темы 6 и 7: Документирование информации и аудит СМК организации

1. Цель документирования информации в системе менеджмента.

2. Виды документов и их связи с процессами системы менеджмента качества образовательной организации.

3. Состав и требования к обязательной документированной информации в системе менеджмента качества организации в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

4. Состав и требования к дополнительной документированной информации в системе менеджмента качества организации в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).
5. Управление документированной информацией в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).
6. Сущность, виды и основные понятия аудита системы менеджмента качества образовательной организации.
7. Принципы аудита системы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 19011:2011.
8. Формирование и управление программой аудита в организации.
9. Виды деятельности по аудиту системы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 19011:2011.
10. Подготовка плана и порядок проведения аудита в организации.
11. Подготовка отчета об аудите в организации.
12. Компетентность аудиторов и ее оценка в организации.

Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-6, из раздела 9: 1-9.

6. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

По данной дисциплине не предусмотрены темы, полностью отведенные на самостоятельное освоение. Внеаудиторная работа обучающихся заключается в подготовке к семинарским и практическим занятиям, в т.ч. в интерактивной форме.

6.1. Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Формы внеаудиторной самостоятельной работы для заочной формы обучения направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль: «Корпоративное управление» представлены в таблице:

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Формы внеаудиторной самостоятельной работы	Указание разделов, тем, вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
1	2	4
Тема 1 Научные взгляды на качество как объект управления. Системный подход к управлению качеством	Работа с учебной и справочной литературой. Изучение нормативных правовых актов, работа со справочной правовой системой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к практическому занятию. Отработка вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение.	Отечественные системы качества.
Тема 2 Современные концепции, принципы, формы и методы управления качеством. Интеграция систем менеджмента	Работа с учебной и справочной литературой. Изучение нормативных правовых актов, работа со справочной правовой системой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к практическому занятию. Отработка вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение.	Методология «шесть сигм».

Тема 3 Нормативный подход к управлению качеством. Стандартизация систем менеджмента	Работа с учебной и справочной литературой. Изучение нормативных правовых актов, работа со справочной правовой системой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к практическому занятию. Отработка вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение.	Стандартизация в управлении качеством.
Тема 4 Элементы системы менеджмента качества организации. Требования к процессам и управлению рисками	Работа с учебной и справочной литературой. Изучение нормативных правовых актов, работа со справочной правовой системой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к практическому занятию. Отработка вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение.	Риски в системе менеджмента качества.
Тема 5 Разработка системы менеджмента качества организации. Идентификация процессов и рисков	Работа с учебной и справочной литературой. Изучение нормативных правовых актов, работа со справочной правовой системой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к практическому занятию. Отработка вопросов, вынесенных на	Организационный этап разработки системы менеджмента качества.

	самостоятельное изучение.	
Тема 6 Документирование системы менеджмента качества. Документированная информация по управлению процессами и рисками	Работа с учебной и справочной литературой. Изучение нормативных правовых актов, работа со справочной правовой системой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару и подготовка к ответам на проблемные вопросы.	Регламентация процессов в системе менеджмента качества.
Тема 7 Внедрение, оценка и улучшение системы менеджмента качества организации. Совершенствование процессов	Работа с учебной и справочной литературой. Изучение нормативных правовых актов, работа со справочной правовой системой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару и подготовка к ответам на проблемные вопросы.	Подготовка к сертификации системы менеджмента качества.

6.2. Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы

Примерные тестовые задания

1. Качество по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;
- б) степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям;

в) совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением.

2. Качество по стандарту ISO 9000-2015 – это:

а) совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;

б) степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям;

в) степень, с которой совокупность присущих характеристик объекта соответствует требованиям.

3. Цикл Деминга включает следующие этапы:

а) прогнозирование, планирование, осуществление, контроль;

б) планирование, производство, контроль, совершенствование продукции;

в) прогнозирование, планирование, осуществление, управление.

4. Звезда качества не включает:

а) систему мотивации;

б) систему взаимоотношений с инвестором;

в) систему взаимоотношений с поставщиками;

г) систему обучения.

5. В менеджменте качества с позиций TQM участвуют:

а) все службы и подразделения образовательной организации;

б) только служба менеджмента качества образовательной организации;

в) руководство и служба менеджмента качества образовательной организации.

6. Какой из способов описания видов деятельности образовательной организации рекомендует ГОСТ Р ИСО 9001-2015:

а) системный;

б) процессный;

в) матричный.

7. Метод «точно вовремя» – это:

а) совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счёт поставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно;

б) метод своевременной разработки планов реструктуризации;

в) метод выполнения запланированных управленческих решений и производственных задач.

8. Эффективность применения подхода TQM зависит в первую очередь:

а) от менеджеров среднего звена;

б) от руководства организации;

в) от службы качества в организации.

9. Система менеджмента качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

а) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;

б) часть системы менеджмента применительно к качеству;

в) система управления процессами организации применительно к качеству.

10. Система менеджмента качества по стандарту ISO 9000-2015 - это:

а) часть системы менеджмента, нацеленная на качество;

б) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;

в) часть системы менеджмента применительно к качеству.

11. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством:

а) уровень качества;

б) система качества;

в) относительное качество.

12. «Планирование качества процессов – Выполнение работ – Контроль характеристик процесса – Исключение особых причин» - это:

а) производственный процесс;

б) система Шухарта;

в) система Тейлора.

13. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы, в менеджменте качества – это:

а) система менеджмента;

б) планирование;

в) процесс.

14. «План – Реализация плана – Проверка – Действия по исправлению» – это: а) система Kaizen;

б) цикл Деминга;

в) принцип Деминга.

15. Модель оценки образовательной организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков:

а) Руководство – Процессы – Деловые результаты;

б) Возможности – Результаты;

в) Объем производства – Выручка.

16. Требования стандарта ISO 9001:2015 к разработке и проектированию продукции и услуг в СМК образовательной организации распространяются на:

а) планирование, исходные данные, средства управления, результаты и

изменения в ходе проектирования и разработки;

б) входные и выходные данные, анализ результатов проектирования и разработки, верификацию и валидацию проекта;

в) анализ результатов проектирования и разработки, верификацию и валидацию проекта, управление изменениями в проекте.

17. «Достижение качества – система, направленная на предотвращение, а не на проверку и оценку» – это положение:

а) теории прогнозирования;

б) концепции Ф.Кросби;

в) теории надежности.

18. Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности образовательной организации, использующих входы для получения намеченного результата – это:

а) система менеджмента качества образовательной организации;

б) процесс в образовательной организации;

в) система управления образовательной организацией.

19. Бенчмаркинг, при котором сравнительный анализ проводят в рамках собственной организации, называется:

а) общий;

б) внутренний;

в) функциональный.

20. Совокупность присущих характеристик объекта, соответствующих установленным или предполагаемым требованиям, – это:

а) потребительские свойства;

б) качество;

в) стандарт.

21. ГОСТ Р ИСО 9004:2010 называется:

- а) Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации –
Подход с позиции менеджмента качества;
- б) Системы менеджмента качества – Требования;
- в) Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход
на основе менеджмента качества;

22. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены – это:

- а) валидация;
- б) испытание;
- в) верификация.

23. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что требования, относящиеся к конкретному предполагаемому использованию или применению, были выполнены – это:

- а) валидация;
- б) испытание;
- в) верификация.

24. Что в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 должна сделать образовательная организация для создания и использования системы менеджмента качества:

- а) разработать, документировать, внедрить, обеспечивать функционирование и постоянно улучшать систему менеджмента качества;
- б) разработать, внедрить, поддерживать и постоянно улучшать систему менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия;
- в) спроектировать, разработать, внедрить и обеспечивать функционирование системы менеджмента качества.

25. Удовлетворенность потребителей по стандарту ГОСТ Р ИСО 90002015 – это:

- а) оценка потребителями степени выполнения их требований;
- б) восприятие потребителями степени выполнения их требований;
- в) степень выполнения требований потребителей.

26. Требование по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;
- б) подлежащая выполнению потребность потребителя или заказчика;
- в) подлежащая выполнению и сформулированная документально потребность.

27. Менеджмент качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) менеджмент, направленный на выполнение требований к качеству;
- б) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству;
- в) менеджмент применительно к качеству.

28. Что из перечисленного представляет все то, что может включать в себя менеджмент качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) планирование качества, обеспечения качества, управления качеством и улучшения качества;
- б) разработку политик в области качества, целей в области качества и процессов для достижения этих целей в области качества посредством планирования качества, обеспечения качества, управления качеством и улучшения качества;
- в) установление целей в области качества и необходимых процессов и ресурсов для их реализации.

29. Компетентность по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) продемонстрированная способность применять знания и навыки на практике;
- б) способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов;
- в) способность использовать знания, умения, навыки, личностные качества в определенной области деятельности.

30. Политика в области качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) политика, относящаяся к качеству;
- б) общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- в) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством организации.

31. Управление качеством по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) менеджмент, направленный на выполнение требований к качеству;
- б) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству;
- в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

32. Обеспечение качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) менеджмент, направленный на выполнение требований к качеству;
- б) менеджмент, направленный на установление целей в области качества и необходимых процессов и ресурсов для их реализации;
- в) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

33. Улучшение качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) менеджмент, направленный на выполнение требований к качеству;
- б) повторяющаяся деятельность по улучшению результатов деятельности;
- в) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

34. Постоянное улучшение по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) деятельность по повышению результативности процессов;
- б) повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования;
- в) повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования к качеству.

35. Полный состав объектов, к которым могут относиться результаты деятельности образовательной организации по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015, включает:

- а) организации, системы менеджмента, процессы, продукцию и услуги;
- б) менеджмент действий, процессы, продукцию, услуги, системы или организации;
- в) продукцию, услуги и программные средства.

36. Прослеживаемость по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) документальное подтверждение выполненных действий и их результатов;
- б) возможность проследить историю, применение или местонахождение объекта;
- в) наличие признаков выполненных работ и полученных результатов.

37. Несоответствие по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) невыполнение требования, связанного с установленным применением;
- б) невыполнение требования;

в) отсутствие документального подтверждения выполнения требований.

38. Невыполнение требования, связанного с предназначенным или установленным использованием, по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это: а) дефект;

б) несоответствие;

в) брак.

39. Для чего в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО 9000-2015 предпринимаются корректирующие действия:

а) для устранения выявленного несоответствия;

б) для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения;

в) для устранения дефекта.

40. Для чего в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО 9000-2015 выдается разрешение на отклонение:

а) для использования или выпуска продукции или услуги, которые не соответствуют установленным требованиям;

б) для возможного отступления от исходных установленных требований к продукции или услуге, если оно выдано до их создания;

в) для того, чтобы сделать продукцию или услугу приемлемой для предполагаемого использования.

41. Для чего в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО 9000-2015 выдается разрешение на отступление:

а) для использования или выпуска продукции или услуги, которые не соответствуют установленным требованиям;

б) для возможного отступления от исходных установленных требований к продукции или услуге, если оно выдано до их создания;

в) для того, чтобы сделать продукцию или услугу приемлемой для пред-

полагаемого использования.

42. Объективное свидетельство по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;
- б) данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо;
- в) данные и сведения о выполненной деятельности и ее результатах.

43. Запись по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;
- б) зафиксированная на материальном носителе информация о выполненных действиях;
- в) данные и сведения о выполненной деятельности и ее результатах.

44. Спецификация по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) документ, содержащий данные о результатах деятельности;
- б) документ, устанавливающий требования;
- в) данные и сведения о требованиях к продукции или услуге.

45. Какие из перечисленных принципов менеджмента качества не включены в состав рекомендуемых стандартом ГОСТ Р ИСО 9000-2015:

- а) взаимодействие работников;
- б) процессный подход;
- в) системный подход;
- г) улучшение.

46. Программа аудита по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

- а) совокупность планов аудитов, разработанных на определенный период деятельности организации;
- б) совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели;

в) порядок проведения аудитов на конкретный период времени.

47. План аудита по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

а) описание деятельности и организационных мероприятий по проведению аудита;

б) совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели;

в) порядок проведения аудитов на конкретный период времени.

48. Для чего в соответствии с рекомендациями стандарта ГОСТ Р ИСО 9000-2015 применяют критерии аудита:

а) для оценки соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта;

б) для сопоставления с ними свидетельств аудита;

в) для измерения степени соответствия системы менеджмента качества установленным требованиям.

49. Что из перечисленного относится к свидетельствам аудита по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015:

а) записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита;

б) записи и изложение фактов, связанные с критериями аудита;

в) информация, которая связана с критериями аудита и является верифицируемой.

50. Наблюдения аудита по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 – это:

а) собранные свидетельства аудита;

б) результаты оценивания собранных свидетельств аудита по отношению к критериям аудита;

в) свидетельства аудита, подтверждающие соответствие или несоответствие системы менеджмента качества критериям аудита.

Перечень вопросов к контрольной работе

1. Эволюция философии качества.
2. Понятия качества продукции (услуги) в стандартах ISO серии 9000 и определение качества, данное Международной организацией по стандартизации (ISO).
3. Эволюция методов управления качеством («Пять звезд качества»).
4. Принципы управления качеством Э. Деминга. «Смертельные болезни» компаний и план действий по их устранению.
5. Концепция и модель управления качеством Д. Джурана. Спираль качества.
6. Принципы и метод управления качеством Ф. Кросби. Система «ноль дефектов».
7. Концепция всеобщего управления качеством А. Фейгенбаума. Четыре «смертных греха» в подходах к качеству.
8. Концепция всеобщего управления качеством К. Исикавы. Диаграмма Исикавы.
9. Концепция и методы управления качеством Г. Тагути. Инжиниринг качества.
10. Метод «шесть сигм».
11. Объекты управления качеством на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000)
12. SWOT-анализ как инструмент определения стратегических ориентиров при повышении качества
13. Эволюция моделей всеобщего управления качеством
14. Концепция постоянного улучшения качества.

15. Особенности европейского подхода к управлению качеством.
16. Структура этапов развертывания функции качества («домик качества»), содержание каждого этапа и его роль в управлении 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.
19. Последовательность действий по осуществлению внутреннего аудита системы менеджмента качества организации.
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.
Документальное оформление внутренних аудитов системы менеджмента качества.
26. Сущность проведения сертификации системы менеджмента качества.
27. Порядок проведения сертификации системы менеджмента качества.

Примеры заданий для контрольной работы:

1. Разработать на основе теории разрывов модель качества конкретной услуги, оказываемой организацией, определить факторы, обуславливающих разрывы качества услуги, идентифицировать связанные с ними риски и определить действия руководства организации по предотвращению,

нейтрализации или снижению нежелательных эффектов проявления разрывов качества услуги.

2. Разработать на основе теории разрывов модель качества конкретной услуги, оказываемой организацией, определить факторы, обуславливающих разрывы качества услуги, идентифицировать связанные с ними риски и определить действия руководства организации по управлению рисками, обусловленными этими разрывами.

Расчётно аналитическое задание

Задача №1. В табл.1 даны результаты замеров времени ожидания клиентом своей очереди в парикмахерской (мин: сек):

Таблица 1.

19:23	1:35	4:48	12:37	17:38
22:32	7:04	0:02	21:00	22:30
18:46	18:43	2:56	21:29	13:18
12:13	13:46	22:01	10:30	4:02
0:39	21:09	1:25	12:37	12:36
10:25	0:54	1:32	7:34	23:12
12:28	12:07	13:02	13:17	19:00
19:12	11:41	15:48	1:13	20:56
23:09	8:52	14:04	3:36	16:38
1:47	4:40	19:03	4:19	17:45
14:40	5:56	12:17	2:37	18:49
10:18	11:33	5:36	21:33	6:08
2:06	9:12	8:10	0:40	3:22
20:48	13:37	20:14	11:11	9:29
18:16	12:53	20:48	1:15	1:31
13:00	14:20	0:19	13:59	2:23
7:02	22:18	2:44	15:58	15:27

16:03	6:00	17:14	16:57	22:36
18:01	4:22	2:10	21:34	14:15
0:16	22:02	16:35	20:53	15:49

Построить диаграмму рассеивания показателя качества сервиса по результатам замеров.

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel.

Задача № 2. Провести оценку уровня сервиса и выявить лидера по качеству услуг среди трех гостиниц (А, Б, В) по трем показателям (П1, П2, П3). Студент выступает в качестве эксперта. Лидер и степени взаимного превосходства определяются методом анализа иерархий.

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel.

Задача №3. В таблице 2 представлены результаты разновременных замеров веса контрольной порции мороженого изготавливаемого автоматом. Построить и проанализировать R- и S- контрольные карты и сделать вывод о стабильности технологического процесса по данному параметру.

Таблица 2.

	1	2	3	4	5	6	7	8
1	498,9423	501,0419	499,5237	495,8375	496,3872	495,5200	490,2608	488,8436
2	498,7777	500,0027	498,0182	496,8566	495,8320	494,1391	490,5870	488,5015
3	500,3611	500,1949	497,5269	497,1518	495,9786	494,9086	491,6533	488,2339
4	499,8331	498,7041	499,0681	496,9258	495,6604	496,3432	490,1475	488,8907
5	501,4619	500,6420	500,0988	496,1027	496,8417	494,3654	492,5251	490,1492
6	498,1541	497,6953	496,1811	496,6017	496,2702	495,7104	490,2672	488,0090
7	498,2014	498,1616	498,4927	498,2841	496,0592	495,1543	490,1990	489,6502
8	499,8427	500,5157	498,2127	497,3700	497,2467	494,9248	490,7333	488,9702
9	499,6275	499,5947	497,5617	497,3615	495,7614	494,9112	490,8454	489,1912
10	500,1298	498,6617	498,0299	498,1093	496,8517	495,0689	491,6397	488,9904

11	499,2243	498,9462	497,5241	497,4735	496,9616	494,1411	491,5997	488,5459
12	499,7424	499,1992	498,7540	497,1621	496,2599	494,0717	491,5842	490,1355
13	500,6392	498,8050	498,9071	495,0746	495,4543	495,1229	491,8651	489,5322
14	500,0285	497,6539	497,8845	499,6241	493,8553	494,5393	490,4900	489,3246
15	498,6500	499,6160	498,2632	497,7621	494,7514	494,6551	491,4591	487,0316
16	500,3335	500,7372	498,5669	497,2994	496,0645	494,6571	488,9086	488,5061
17	500,4258	498,7568	497,7754	496,5925	495,4445	495,1526	490,4958	488,1437
18	497,7643	497,4525	498,7429	499,0720	496,4320	496,0069	491,2777	487,6055
19	500,4548	497,5443	496,5636	497,8381	494,3040	493,8470	492,0343	489,7666
20	499,8101	499,0346	499,2742	498,6246	496,0302	494,0034	491,6647	489,8109

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel.

Задача №4. В табл.3 даны величины абсолютных затрат на качество определить величины затрат относительно объема продаж. Построить график и проанализировать тенденцию изменения затрат на качество.

Таблица 3.

Затраты (тыс. руб)	Период									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
На профилактику	865	862	1776	2078	2071	2064	2067	3367	3970	3738
На контроль	8351	8353	8640	8057	8085	8327	7475	7761	5489	4895
Внутренние потери	17568	17280	16372	14355	13512	12787	8941	8579	7552	8088
Внешние потери	8064	7778	7786	7296	7471	7178	7011	7845	7678	8511
Общие затраты	34848	34273	34574	31786	31139	30356	25494	27552	24689	25232
Объем продаж	346764	390671	423851	504127	509550	582375	692009	839841	889504	897125

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel.

Задача №5. В таблице 4 приведены данные опроса потребителей, по оценке услуг предприятия розничной торговли. Построить диаграмму Парето и произвести анализ факторов влияющих на мнение потребителей о качестве услуг. Дать рекомендации по улучшению качества услуг.

Таблица 4.

№ п/п	Причины недовольства работой продавцов	Количество случаев
1	Другие причины	4
2	Невнимательность к покупателям	7
3	Неопрятный внешний вид	8
4	Медленная работа	11
5	Стремление продать любым способом	14
6	Нетактичное поведение	23
7	Неспособность дать нужную консультацию	37
	Итого	104

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel.

Задача №6.

Вариант 1: Определить приемочную (браковочную) частоту при одноступенчатом выборочном контроле партии товара, если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, объем выборки 1000 изделий, а приемлемый уровень брака 5%.

Вариант 2: Определить границы принятия решения о приемке (браковке) партии товара при последовательном контроле если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, объем выборки 500 изделий, приемлемый уровень брака 1% с отклонением от номинала не более чем в 2 раза.

Вариант 3: Определить риск производителя (потребителя) если в партии из 1000 изделий 7% брака и партия принята с приемлемым уровнем брака 5%. Заданный риск потребителя (производителя) 1%.

Вариант 4: Определить объем выборки, если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, доверительный интервал оценивания 20%, а приемлемый уровень брака 10%.

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel или при помощи расчетов на калькуляторе.

Критерии оценки различных форм текущего контроля
(заочная форма обучения)

№ п/п	Формы контроля	Максимум за семестр
1.	Посещение занятий и ведение конспекта	8
2.	Активное вовлечение в интерактивный процесс	7
3.	Ответы на вопросы на семинарском занятии	7
4.	Реферат, доклад по заданной теме, подготовка презентации по теме	4
5.	Аудиторная контрольная работа	2
6.	Тестирование	4
7.	Контрольная работа	8
8.	в т.ч.: -своевременность сдачи контрольной работы - качество работы (логичность и полнота изложения ответов, правильность решения заданий) - собеседование по работе	1 4 3
9.	ИТОГО	40

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

7.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

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

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Примеры оценочных средств для проверки компетенций, формируемых дисциплиной

Критерии оценивания компетенций	Типовые контрольные задания
Компетенция ПKN-6 Способность управлять стратегическими изменениями в деятельности организации, разрабатывать новые направления деятельности организации и соответствующие им бизнес-модели организаций	
1.Организовывает реализацию проектов стратегических изменений.	<p>Четыре руководителя организаций сталкиваются со следующими проблемами в процессе управления.</p> <p>Анатолий руководит автосервисом. Главная проблема его фирмы – несоблюдение распределения прав и обязанностей. Поэтому Анатолию достаточно часто приходится в своей фирме выполнять работу бухгалтера или кадровика, а иногда и вовсе чинить машины вместе с мастерами.</p> <p>Юрий руководит заведением общественного питания. Главная его проблема – очень большие потоки поставок продуктов. Ему постоянно приходится сталкиваться с несоответствиями между количеством и номенклатурой продуктов по документам и их реальным количеством в холодильных камерах.</p> <p>Андрей руководит фирмой по производству дверей. Его проблема – конфликт с давним партнером по бизнесу Денисом, который считает, что приносит фирме больше пользы, чем Андрей, а тот обделяет его деньгами. Поэтому Юрий всерьез намерен отделиться, открыть свою фирму и переманить туда многих хороших мастеров.</p> <p>Елена руководит консалтинговой фирмой. У нее в подчинении два помощника, которых она с недавнего времени стала отправлять консультировать клиентов самостоятельно, без помощи со своей стороны. Первый помощник за это время консультировал двух клиентов и оба остались довольны. Второй помощник тоже самостоятельно консультировал клиентов, из которых один остался доволен услугами, а второй - нет.</p> <p>Вопрос: на какой стадии жизненного цикла находится каждая из четырех фирм согласно описанию тех проблем, с которыми они сталкиваются. Ответ обоснуйте.</p> <p>2.Определение бизнес-процесса Текстом кратко опишите бизнес-процесс в котором Вы участвуете. Постройте для него цикл непрерывного совершенствования в виде таблицы</p> <p>3. Составить план оптимизации бизнес-процессов для своей организации. Указать мероприятия, ответственных, сроки. Детально расписать процессы, которые Вы выбрали для оптимизации и написать показатели, которые Вы хотите достичь на горизонте в 1 год с точки зрения оптимизации бизнес-процессов.</p>

<p>2. Владеет навыками формирования метрик результативности и эффективности деятельности организации.</p>	<p>1. Постановка проблемы. Константин открывает собственную фирму по производству моющих средств. При этом в текущий момент времени он обладает свободной денежной суммой в 1 000 000,00 рублей. И ему поступают предложения от сторонних организаций по оказанию услуг, необходимых для ведения бизнеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составление бизнес-плана для предприятия – 500 000 рублей; - проведение маркетингового исследования состояния рынка моющих средств – 400 000 рублей; - «бронирование» эфирного времени на ТВ канале для размещения рекламы в течение следующего года (пусть даже пока нечего рекламировать, речь идет о том, что для фирмы резервируется место в эфире) – 300 000 рублей. <p>Вопрос: в какой последовательности ранжировать эти цели и на какие из них потратить деньги в первую очередь?</p> <p>2. Сформировать перечень проблем Вашей организации в привязке к карте бизнес-процессов. Анализировать только основные процессы и процессы развития</p> <p>3. Выбрать какой-либо бизнес-процесс (закупки, продажи и т.д.) и в виде таблицы кратко описать его функции, зафиксировать операционные риски, оценить от 1 до 3 убыток и частоту рисков.</p>
<p>3. Использует навыки работы по преодолению сопротивлений изменениям в целях повышения результативности проводимых проектов стратегических изменений.</p>	<p>1. директор текстильного предприятия решил вынести на обсуждение коллектива начальников действующих цехов вопрос об открытии нового цеха по производству нового вида продукции. При этом первоначально он попросил трех своих заместителей внести свои предложения по поводу того, как вообще будет организована сама работа по обсуждению вопроса. Заместители предложили следующие варианты.</p> <p>Заместитель 1: «Нужно, чтобы каждый начальник цеха презентовал свой вариант решения проблемы. Затем нужно будет провести голосование, кто какой вариант, помимо своего собственного, одобряет и поддерживает».</p> <p>Заместитель 2: «Нужно, чтобы президент и три его зама разработали 4 альтернативы решения вопроса, и провести опрос среди начальников цехов, кто какой вариант выбирает, и потом провести статистическую обработку данных и выбрать тот, за который проголосовало большинство»</p> <p>Заместитель 3: «Не нужно предварительно ничего готовить, просто собраться вместе президенту, его замам и начальникам цехов и обсудить эту проблему в свободной дискуссии»</p> <p>Вопрос: Предложение какого из замов больше соответствует одной из трех методик группового принятия решений?</p> <p>2. Компания «Мега 100» решила провести эксперимент в плане организации управления. Он заключался в том, что в этой компании фактически произошел отказ от управления как такового. А именно, была существенно ослаблена трудовая дисциплина, менеджеры компании стали очень лояльны к ее нарушениям со стороны подчинённых (прогулы, опоздания). Да и сам топ-менеджмент компании избрал новую линию поведения: его представители отказались от проведения регулярных совещаний, на которых обсуждались успехи и неудачи по каждому из фронтов работы компании и составлялись долгосрочные планы и прогнозы ее развития. Собственники компании провозгласили принцип, в соответствии с которым цель их фирмы – это просто реагировать на текущие изменения ситуации, но не пытаться при этом работать на перспективу и с учетом обобщения прошлого опыта.</p> <p>Вопрос. Как, по Вашему мнению, сложится судьба этой компании?</p> <p>Варианты:</p> <p>А) Компания будет успешной, потому что в современных условиях нужен более либеральный подход к работникам, который не ущемляет их права.</p>

<p>4. Разрабатывает новые направления деятельности организаций и соответствующие бизнес-модели, реализуя новые рыночные возможности.</p>	<p>А планирование и прогнозирование на дальнюю перспективу – это вообще бессмысленное занятие, отнимающее у компании много времени и денежных средств, но не приносящее результата</p> <p>Б) компания обречена на провал, т.к. без чёткой трудовой дисциплины и учета долгосрочных перспектив развития не возможен ни один производственный процесс</p> <p>В) компания сможет существовать, но финансово-экономические показатели ее работы будут низкими</p> <p>3. Задание выполняется в группах по 3-4 человека.</p> <p>Каждой группе выбрать отрасль и проанализировать и сравнить миссии и ценности 4-5 компаний данной отрасли по следующим параметрам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на кого ориентирована - целевой ориентир - сфера деятельности - философия организации - способы осуществления деятельности. <p>Результаты подготовить в форме доклада</p>
	<p>1 Постановка проблемы. Компания «Мега 100» решила провести эксперимент в плане организации управления. Он заключался в том, что в этой компании фактически произошел отказ от управления как такового. А именно, была существенно ослаблена трудовая дисциплина, менеджеры компании стали очень лояльны к ее нарушениям со стороны подчинённых (прогулы, опоздания). Да и сам топ-менеджмент компании избрал новую линию поведения: его представители отказались от проведения регулярных совещаний, на которых обсуждались успехи и неудачи по каждому из фронтов работы компании и составлялись долгосрочные планы и прогнозы ее развития. Собственники компании провозгласили принцип, в соответствии с которым цель их фирмы – это просто реагировать на текущие изменения ситуации, но не пытаться при этом работать на перспективу и с учетом обобщения прошлого опыта.</p> <p>Вопрос. Как, по Вашему мнению, сложится судьба этой компании?</p> <p>Варианты:</p> <p>А) Компания будет успешной, потому что в современных условиях нужен более либеральный подход к работникам, который не ущемляет их права.</p> <p>А планирование и прогнозирование на дальнюю перспективу – это вообще бессмысленное занятие, отнимающее у компании много времени и денежных средств, но не приносящее результата</p> <p>Б) компания обречена на провал, т.к. без чёткой трудовой дисциплины и учета долгосрочных перспектив развития не возможен ни один производственный процесс</p> <p>В) компания сможет существовать, но финансово-экономические показатели ее работы будут низкими</p>
	<p>5.Задание выполняется в группах по 3-4 человека.</p> <p>Каждой группе выбрать отрасль и проанализировать и сравнить миссии и ценности 4-5 компаний данной отрасли по следующим параметрам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на кого ориентирована - целевой ориентир - сфера деятельности - философия организации

	<p>- способы осуществления деятельности. Результаты подготовить в форме доклада</p>
<p>Компетенция УК-3: Способность определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности в соответствии с важностью задач, методы повышения ее эффективности</p>	
<p>1. Объективно оценивает свои возможности и требования различных социальных ситуаций, принимает решения в соответствии с данной оценкой и требованиями.</p>	<p>1. Имеются данные о деятельности четырех фирм и о том, какие меры предпринимают их топ-менеджеры в плане внесения изменений в работу своих организаций.</p> <p>Фирма «Копия+» держит точку в районном торговом центре, где оказывает услуги населению по распечатке и ксерокопии. Ее руководитель Николай не занимается долгосрочным планированием работы фирмы и не рассматривает варианты осуществления каких-либо организационных изменений в перспективе.</p> <p>Фирма «Элит-Авто» занимается реализацией дорогих иномарок. Ее руководитель Татьяна, несмотря на периодические предложения своих заместителей, считает оптимизацию структуры своей фирмы не целесообразной и не занимается этим вопросом.</p> <p>Фирма «Мега Оптика» держит сеть магазинов в разных частях города по продаже очков и сопутствующих товаров. Ее руководитель Михаил считает, что его бизнес всегда будет идти хорошо и не исследует возможности его реорганизации.</p> <p>Фирма «Ваш брокер» занимается оказанием посреднических услуг на фондовом рынке. Ее руководитель Леонид опасается негативных изменений деловой конъюнктуры в будущем и рассматривает варианты оптимизации бизнеса.</p> <p>Вопрос: Распределите перечисленные фирмы с позиции соотношения стабильности и сложности внешней среды. Какой один из перечисленных руководителей поступает неправильно с позиции адаптивности своей фирмы?</p> <p>2. ОАО «Мечта» создано в процессе приватизации на базепроизводственного арендного предприятия «Мечта» и зарегистрировано в марте 1996 года. Основная специализация предприятия - выполнение электромонтажных работ для предприятий и жилого сектора, монтаж уличных фонарей и наладка освещения, прокладка кабельных линий для жилых домов, монтаж трансформаторных подстанций для предприятий и жилого сектора.</p> <p>Предприятие было создано в 1978 году под названием «Мечта». В 1994 году трудовой коллектив предприятия создал организацию арендаторов и заключил договор аренды государственного имущества. 15 марта 1996 года в соответствии с приказом Регионального отделения Фонда</p>

	<p>государственного имущества арендное предприятие было преобразовано в открытое акционерное общество.</p> <p>Структура акционерного капитала (на момент существования ситуации, которая рассматривается в упражнении):</p> <p>Общее количество акционеров ОАО - 130 лиц.</p> <p>Пакеты акций распределены так:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 4116 акций (2%) - в государственной собственности. Управление осуществляется Региональным отделением ФГИ. · 76148 акций (37%) - в собственности работников ОАО. · 125541 акция (61%) - в собственности физических лиц - это жители многих регионов Украины. · Акционеров, которые владеют более 5% уставного фонда ОАО, нет. · В собственности председателя правления ОАО находится 2850 акций (1,4%). <p>3. С момента создания акционерного общества в марте 1996 года и до проведения первого общего собрания председателем правления был назначен бывший директор государственного предприятия. После преобразования государственного предприятия в ОАО председатель правления, по мнению других членов правления и акционеров, неудовлетворительно исполнял обязанности руководителя обществом. После выполнения плана приватизации в марте 1998 года было созвано первое общее собрание, на котором акционеры сделали попытку заменить председателя правления и избрать на эту должность другое лицо. Однако председатель правления смог склонить голоса большинства акционеров в свою пользу, в результате чего он был переизбран еще на один срок.</p> <p>На том же общем собрании с целью защиты собственных прав акционеры ОАО избрали наблюдательный совет, хотя этот орган управления не был предусмотрен действующим тогда уставом ОАО. При проведении собрания изменения в устав не вносились.</p> <p>Членами наблюдательного совета были избраны работники общества. Наблюдательный совет формально начал контролировать работу исполнительного органа и председателя правления.</p> <p>После проведения первого собрания акционеров в марте 1998 года конфликт между председателем правления и членами правления углубился. Частично из-за этого конфликта собрание акционеров в 1999 году созвать не удалось.</p> <p>В начале 2000 года группа акционеров во главе с заместителем председателя правления консолидировала пакет почти 12% голосов и инициировала проведение внеочередного общего собрания. Одним из</p>
--	--

	<p>вопросов, внесенных в повестку дня, была оценка действий председателя правления и его переизбрание.</p> <p>Правление, получив требование акционеров, утвердило решение о созыве внеочередного собрания с предложенной акционерами повесткой дня. На момент принятия решения о созыве общего собрания, акционерное общество из необходимых внутренних документов имело только Устав, утвержденный приказом Фонда госимущества в 1996 году о создании акционерного общества.</p> <p>Ни одного из внутренних положений (о должностных лицах, наблюдательном совете, ревизионной комиссии и т. п.) общим собранием акционеров утверждено не было. Вдобавок, в действующий устав не были внесены необходимые изменения, которые появились в законодательстве Украины о хозяйственных обществах в 1997-1999 годах.</p> <p>За две с половиной недели до проведения общего собрания председатель правления заболел и лег в больницу. Для обсуждения выполнения мероприятий по подготовке общего собрания было проведено заседание наблюдательного совета. На этом же заседании заместитель председателя правления был назначен исполняющим обязанности председателя правления до выздоровления действующего председателя правления</p>
<p>2.Актуализирует свой личностный потенциал, внутренние источники роста и развития собственной деятельности.</p>	<p>1. Из-за изменений в российской экономике, произошедших вследствие введения санкций западными странами, во многих российских компаниях стали происходить изменения, в том числе в «Азбуке вкуса», объем импорта в сети которой доходил в прежние времена до 60%. После введения санкций значительное число товаров, которые были представлены в супермаркете «Азбука вкуса», попало под эмбарго или вообще перестали продаваться, многие товары сильно подорожали в результате падения рубля.</p> <p>Компания стремится отличаться ассортиментом продукции, мерчандайзингом, планировкой зала, торговым освещением. Так как современные технологии, в том числе мобильные устройства, играют большую роль в жизни людей, компания активно занимается онлайн-сервисом последние восемь лет, сайт компании адаптирован под мобильные устройства. Руководство видит в развитии онлайн-направления перспективные возможности, главным образом сервисов. Одним из последних сервисов является «Экспресс-меню», обеспечивающее срочную доставку готовых блюд (не более 90 минут с момента заказа). Для компании большое значение имеют потребители, которые обладают замечательными вкусовыми характеристиками и стремятся совершать «гастрономические открытия». Для такой категории людей супермаркет предлагает товары, которые производятся в небольшом количестве и требуют для производства сложные технологии, что приводит к высокой себестоимости и цене. Помимо этого при появлении новинок привлекает к дегустации потребителей в нескольких магазинах, чтобы узнать их мнение относительно цены и вкусовых характеристик. Только в случае восторга у</p>

потребителя новинка начинает распространяться по всей сети. У компании выстроена сеть «Энотека», работающая в формате shop-in-shop в супермаркетах «Азбука вкуса». После введения санкций было достаточно сложно быстро произвести замещение продуктов импортного производства, таких как молочные изделия, сыры, колбасы, овощи, фрукты, поставляемые из Голландии, Франции, Италии и других стран, включенных в список эмбарго. В целом санкции коснулись около 15% ассортимента, примерно 2% которых заменить не удалось. Несмотря на это постепенно ситуацию удалось выправить благодаря тому, что появилось много поставщиков из Азии, Латинской Америки. Кроме того начали укрепляться позиции отечественных производителей, не всегда однако соответствующих требованиям «Азбуки вкуса» таким, как объёмы, качество продукта.

Следует отметить, что продукты отечественных производителей и фермеров не в полной мере аналогичны зарубежным, но достаточно качественны и конкурентоспособны. При этом компания заявляет, что является открытой для сотрудничества с российскими фермерскими хозяйствами, отвечающими требованиям объёма и качества, отслеживаемым лабораториями супермаркета. Компания разработала большую программу по взаимодействию с фермерскими хозяйствами, объединёнными в кооперативы. Компания помогает технологиями, обеспечивает логистику и сертификацию, а объёмы и номенклатура товаров определяется совместно. Руководство компании отмечает, что «потребление готовой еды — очевидный тренд», люди меньше готовят дома, а модель потребления, при которой потребители еженедельно в больших объёмах закупают продукты, будет постепенно изживать, что активно наблюдается в западных странах, где кулинария и полуфабрикаты занимают до 60% продукции в магазинах. В связи с этим компания построила фабрику-кухню, производящую сотни наименований. Также компания ожидает увеличения потребления готовой продукции по рецептам и рост заказов на наборы ингредиентов для разных ситуаций (ужин, завтрак, перекус в офисе).

Ответьте на вопросы и выполните задания.

1. Проанализируйте ситуацию. Выделите факторы внешней среды, которые оказывают влияние на развитие компании. Выделите факторы успеха, способствующие достижению успеха компании «Азбука вкуса».
 2. Охарактеризуйте стратегию компании.
 3. Разработайте дерево-целей для компании.
 4. Выявляет сущность и особенности современных экономических процессов, влияющих на поведение компании.
 5. Оцените текущие социально-экономические проблемы в обществе, которые помогают решить подобные компании.
-
2. 4 марта 2000 года состоялось общее собрание акционеров. После проведения регистрации акционеров и их представителей было установлено, что кворум составляет 74,7%, а, следовательно, общее собрание правомочно принимать решения по вопросам повестки дня.

По решению присутствующих на общем собрании, исполняющему обязанностей председателя правления было поручено сделать доклад о деятельности правления и его первого председателя за отчетный период. После доклада и обсуждения деятельность первого председателя правления была признана неудовлетворительной. На голосование был поставлен вопрос о снятии председателя правления с должности и избрание нового председателя правления. После выдвижения кандидатур на пост председателя и их обсуждения, был избран новый председатель правления, за которого было отдано 96% голосов присутствующих на собрании акционеров. Также решением общего собрания бывшему председателю правления был установлен двухнедельный срок для передачи дел и предложена иная должность в штатном расписании акционерного общества с учетом его специальности и квалификации. Кроме того, собрание утвердило новую редакцию устава ОАО и внутренние положения, которые регламентировали деятельность должностных лиц органов управления ОАО и их ответственность.

3. 29 мая 2000 года новоизбранным председателем правления был издан приказ об увольнении бывшего председателя правления с занимаемой должности с предложением занять должность инженера. Приказ был издан в период нахождения бывшего председателя правления на больничном.

В начале июня бывший председатель правления вышел на работу. На следующий день после выхода он был уволен. К трудовой книжке была сделана такая запись: «Уволен на основании решения общего собрания акционеров». 1 сентября уволенный председатель правления подал в районный суд исковое заявление о признании решений собрания от 4 марта 2000 года недействительными и о восстановлении на работе. Также бывший председатель правления подал дополнительный иск о возмещении морального ущерба.

На протяжении декабря 2000 - января 2001 года районный суд провел ряд заседаний по рассмотрению дела. Суд пришел к выводу, что при проведении собрания было допущено несколько нарушений (процедура ведения регистрации акционеров, оформление доверенностей и т. п.). Часть доверенностей (37%) суд признал недействительными. Учитывая, что кворум на собрании был 74%, 37% из которых было признано недействительными, суд сделал вывод о неправомерности собрания и недействительности принятых им решений, включая решение о переизбрании председателя правления. Бывший председатель правления был восстановлен на работе. Результаты выборов нового состава правления, наблюдательного совета и ревизионной комиссии аннулированы. Решение о принятии изменений и дополнений в устав и принятии 11 внутренних положений также признаны недействительными.

Акционеры готовятся к созыву очередного общего собрания в апреле 2001 года.

1. Какими, по Вашему мнению, должны быть действия акционеров, если председатель правления неудовлетворительно выполняет свои должностные

<p>3. Определяет приоритеты собственной деятельности в соответствии с важностью задач.</p>	<p>обязанности и находится в конфликте с должностными лицами органов управления?</p> <p>2. Каким, по Вашему мнению, был срок полномочий председателя правления после проведения первого общего собрания?</p> <p>Устав общества определяет, что председатель правления избирается на срок 1 год. В этом случае, председатель правления был избран в 1998 году. Общее собрание в 1999 году не состоялось, из-за чего новый председатель правления избран не был. Используя аналогию с нормами трудового права, можно сделать вывод, что полномочия председателя правления были продолжены на неопределенный срок, то есть до проведения следующего общего собрания и его переизбрания.</p> <p><u>3.Как бы вы провели переизбрание председателя правления на собрании? Как бы вы сформулировали решения собрания?</u></p> <p>Общее собрание утвердило правильное решение - оно состояло из двух частей: отзыв председателя правления и избрание нового председателя правления. Отзыв председателя правления должен быть осуществлен для того, чтобы дать обществу возможность прекратить трудовые отношения с указанным лицом в связи с окончанием срока договора и не избранием на должность.</p>
<p>4. Определяет и демонстрирует методы повышения эффективности собственной деятельности.</p>	<p>1. директор текстильного предприятия решил вынести на обсуждение коллектива начальников действующих цехов вопрос об открытии нового цеха по производству нового вида продукции. При этом первоначально он попросил трех своих заместителей внести свои предложения по поводу того, как вообще будет организована сама работа по обсуждению вопроса. Заместители предложили следующие варианты.</p> <p>Заместитель 1: «Нужно, чтобы каждый начальник цеха презентовал свой вариант решения проблемы. Затем нужно будет провести голосование, кто какой вариант, помимо своего собственного, одобряет и поддерживает».</p> <p>Заместитель 2: «Нужно, чтобы президент и три его зама разработали 4 альтернативы решения вопроса, и провести опрос среди начальников цехов, кто какой вариант выбирает, и потом провести статистическую обработку данных и выбрать тот, за который проголосовало большинство»</p> <p>Заместитель 3: «Не нужно предварительно ничего готовить, просто собраться вместе президенту, его замам и начальникам цехов и обсудить эту проблему в свободной дискуссии»</p> <p>Вопрос: Предложение какого из замов больше соответствует одной из трех методик группового принятия решений?</p> <p>2. Компания «Мега 100» решила провести эксперимент в плане организации управления. Он заключался в том, что в этой компании фактически произошел отказ от управления как такового. А именно, была существенно ослаблена трудовая дисциплина, менеджеры компании стали очень лояльны к ее нарушениям со стороны подчинённых (прогулы, опоздания). Да и сам топ-менеджмент компании избрал новую линию поведения: его представители отказались от проведения регулярных совещаний, на которых обсуждались успехи и неудачи по каждому из фронтов работы компании и составлялись долгосрочные планы и</p>

	<p>прогнозы ее развития. Собственники компании провозгласили принцип, в соответствии с которым цель их фирмы – это просто реагировать на текущие изменения ситуации, но не пытаться при этом работать на перспективу и с учетом обобщения прошлого опыта.</p> <p>Вопрос. Как, по Вашему мнению, сложится судьба этой компании?</p> <p>Варианты:</p> <p>А) Компания будет успешной, потому что в современных условиях нужен более либеральный подход к работникам, который не ущемляет их права. А планирование и прогнозирование на дальнюю перспективу – это вообще бессмысленное занятие, отнимающее у компании много времени и денежных средств, но не приносящее результата</p> <p>Б) компания обречена на провал, т.к. без чёткой трудовой дисциплины и учета долгосрочных перспектив развития не возможен ни один производственный процесс</p> <p>В) компания сможет существовать, но финансово-экономические показатели ее работы будут низкими</p> <p>3. Задание выполняется в группах по 3-4 человека.</p> <p>Каждой группе выбрать отрасль и проанализировать и сравнить миссии и ценности 4-5 компаний данной отрасли по следующим параметрам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на кого ориентирована - целевой ориентир - сфера деятельности - философия организации - способы осуществления деятельности. <p>Результаты подготовить в форме доклада</p>
<p>УК-5 Способность руководить работой команды, принимать организационно управленческие решения для достижения поставленной цели нести за них ответственность</p>	
<p>1. Организует работу в команде, ставит цели командной работы.</p>	<p>1. 27 сентября 1999 года группа акционеров - физических лиц, которые владели в совокупности 10,6%, голосов, подала письменное требование о созыве внеочередного общего собрания с такой повесткой дня:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выборы председателя правления и членов правления. 2. Принятие программы выхода предприятия из кризисной ситуации. <p>Свое требование акционеры мотивировали «критическим финансово-экономическим состоянием акционерного общества, отсутствием четкой программы выхода предприятия из кризиса, а также уменьшением активов ОАО». Требование было адресовано облгосадминистрации, НАУГКП, правлению ОАО и наблюдательному совету ОАО, но прислано только в облгосадминистрацию. На следующий день письменное требование из облгосадминистрации было передано председателю правления ОАО под расписку.</p> <p>Инициаторами созыва внеочередного собрания выступила группа акционеров, среди которых был бывший председатель правления ОАО, который владел пакетом акций 0,3%. Он возглавлял предприятие почти 10 лет и в свое время оставил должность председателя правления по</p>

	<p>собственному желанию в связи с переходом на должность начальника управления внешнеэкономических связей облгосадминистрации.</p> <p>Его преемником на должности председателя правления стал главный инженер предприятия, который занимает эту должность поныне.</p> <p>Инициативная группа в своих действиях рассчитывала на поддержку облгосадминистрации и местного представительства НАУГКП. Об этом, в частности, свидетельствует тот факт, что требование о созыве собрания было представлено в облгосадминистрацию.</p> <p>2. 29 сентября 1999 года правление на своем заседании рассмотрело требование акционеров и решило проверить количество акций и достоверность подписей акционеров под письменным требованием. С этой целью была создана комиссия из 5 лиц. Комиссия проверила количество голосов акционеров способом сверки с реестром акционеров, а также истинность подписей акционеров путем персонального опроса акционеров.</p> <p>Комиссия по проверке количества акций и достоверности подписей акционеров установила:</p> <p>а) акционеры, которые владеют в совокупности 0,9% голосов, не подписывали требования, а их подписи были поддельными, о чем комиссия получила письменные заявления акционеров;</p> <p>б) акционеры, которые владеют в совокупности 0,7% голосов, письменно отказалась от своего предшествующего требования по разным мотивам (не понимали значения своих действий, передумали и т. п.).</p> <p>15 октября 1999 года на основании результатов проверки правление ОАО признало, что требование о созыве внеочередного общего собрания акционеров подписали акционеры, которые владеют в совокупности 9% голосов, и отказалось созвать внеочередное собрание. Свое решение правление мотивировало также тем, что в августе 1999 года на открытом заседании наблюдательного совета правление отчитывалось о своей работе за полугодие и в первом квартале 2000 года в соответствии с Уставом ОАО будет проведено очередное общее собрание акционеро</p> <p>3. 2 ноября 1999 года группа акционеров - физических лиц подала правлению ОАО и НАУГКП повторное требование о созыве внеочередного собрания акционеров, которое подписали акционеры, которые владели в совокупности 11,2% голосов.</p> <p>23 ноября 1999 года НАУГКП от своего имени опубликовало в местной газете «Галиция» объявление о проведении внеочередного собрания акционеров 26 января 2000 года. Повестка дня собрания содержала вопросы отчета правления о финансово-экономическом состоянии ОАО и отчуждении имущества ОАО, а также выборы всех органов управления ОАО.</p>
--	--

<p>2. Вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели на основе задач и методов их решения.</p>	<p><u>1. Законными ли были требования группы акционеров, по мнению правления?</u> . В соответствии с ст. 45 Закона Украины «О хозяйственных обществах</p> <p><u>2. Правильно ли действовали акционеры, подавая требование о созыве внеочередного собрания?</u> Как должно подаваться требование</p> <p><u>3. Что бы Вы предложили сделать акционерам перед подачей требования?</u></p> <p>Акционерам следовало бы сделать попытку получить информацию у правления или наблюдательного совета, приложить силы для решения проблемы без созыва внеочередного общего собрания. (поясните это)</p> <p style="text-align: center;"><u>1. Как бы Вы действовали на месте председателя правления?</u></p> <p>Поскольку правление получило письменное требование акционеров, которые владеют в совокупности свыше 10% голосов, то оно должно сделать</p> <p>2. 26 ноября 1999 года правление опубликовало в центральной газете «Центральні папери України» и в местной газете «Западный курьер» сообщение о созыве общего собрания акционеров 22 марта 2000 года с такой повесткой дня:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отчет председателя правления о работе ОАО «Агромаш» за отчетный период. 2. Отчет председателя наблюдательного совета о работе за отчетный период. 3. Отчет председателя ревизионной комиссии о проведенной работе за отчетный период. 4. Утверждение годового отчета и баланса. 5. Доизбрание членов наблюдательного совета. 6. Доизбрание членов правления. 7. Внесение изменений и дополнений в Устав. 8. Передача реестра собственников именных ценных бумаг независимому регистратору.
---	--

<p>3. Принимает ответственность за принятые организационно-управленческие решения.</p>	<p>9. Определение стратегии развития и основных направлений деятельности ОАО.</p> <p>В повестку дня собрания не был включен вопрос об отчуждении имущества ОАО, а также выборы всех органов управления ОАО, на которых настаивали акционеры-инициаторы внеочередного собрания. Одновременно правление ОАО обратилось в городскую прокуратуру с заявлением о неправомерных действиях НАУГКП. 15 января 2000 года НАУГКП, после соответствующего представления прокурора, опровергло сообщение о созыве внеочередного собрания акционеров.</p> <p>22 марта 2000 года состоялось общее собрание акционеров ОАО. На собрании председатель правления выступил с отчетом о работе ОАО, в котором дал довольно полный и самокритичный анализ финансово-экономического состояния ОАО, представил информацию по всем операциям по отчуждению активов ОАО, в частности обосновал целесообразность продажи основных средств, которая ранее беспокоила акционеров-инициаторов внеочередного собрания, и сообщил о направлениях использования полученных средств.</p> <p>Кроме того, правление представило общему собранию программу выхода предприятия из кризисной ситуации, которую собрание утвердило. Программа содержала пункты о сотрудничестве с Минским автомобильным заводом (планируется выпускать автомобили МАЗ и мусороуборочные машины), ликвидации некоторых дочерних предприятий, сокращении аппарата управления и т. п.</p> <p>Действия правления ОАО получили одобрение абсолютного большинства голосов акционеров. Акционеры-инициаторы созыва внеочередного собрания также остались удовлетворенными представленной информацией и программой. По крайней мере, ни один из акционеров, даже те, которые не являются работниками предприятия, ни на этапе подготовки к собранию, ни на собрании не поднимал вопрос о целесообразности отзыва председателя и членов правления.</p>
--	---

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

Вопросы для подготовки к зачету

1. Эволюция представлений о качестве и основные аспекты категории «качество».
2. Эволюция философии и методов обеспечения качества.
3. Классическая философия качества.
4. Современная философия качества.
5. Стандартные определения и соотношение понятий «система менеджмента качества», «менеджмент качества», «планирование

качества», «управление качеством», «обеспечение качества» и «улучшение качества».

6. Этапы развития менеджмента качества и его соотношение с общим менеджментом.

7. Этапы развития всеобщего управления качеством. Зарубежные патриархи качества.

8. Цикл PDCA Шухарта-Деминга.

9. Принципы управления качеством Деминга.

10. Национальные школы управления качеством.

11. Принципы всеобщего управления качеством.

12. Модели всеобщего управления качеством.

13. Метод структурирования функции качества: общая характеристика.

14. Методология «шесть сигм».

15. Модели национальных премий по качеству.

16. Состав, структура и особенности стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).

17. Назначение, структура и особенности применения стандарта ISO 9004:2009 (ГОСТ Р ИСО 9004-2010).

18. Назначение, структура и область применения стандартов ISO серии 14000.

19. Назначение, структура и область применения стандартов OHSAS серии 18000.

20. Назначение, структура и область применения стандартов SA 8000.

21. Интегрированные системы менеджмента.

22. Назначение, структура и общая характеристика стандарта ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015).

23. Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
24. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
25. Подход стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000) к разработке и внедрению системы менеджмента качества.
26. Процессный подход в системах менеджмента качества на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
27. Основные элементы системы менеджмента качества на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
28. Структура требований стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001:2015) к системе менеджмента качества организации.
29. Общие требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001:2015) к системе менеджмента качества организации.
30. Ответственность руководства организации за политику и цели в области качества.
31. Анализ со стороны руководства организации и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001:2015) к нему.
32. Менеджмент ресурсов организации и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001:2015) к нему.
33. Роль мотивации персонала в системе менеджмента качества организации.
34. Управление качеством на этапе планирования создания продукции и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001:2015) к нему.
35. Процессы, связанные с потребителем, и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001:2015) к ним.

36. Управление качеством на этапе проектирования продукции и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к нему.
37. Назначение и особенности реализации верификации и валидации проектов.
38. Управление качеством на этапе закупок и требования стандарта ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к нему.
39. Управление качеством на этапе производства продукции (создания услуги) и требования ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к нему.
40. Управление качеством на этапе сервисного обслуживания и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к нему.
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.
44. Цель, задачи и виды аудита системы менеджмента качества.
45. Принципы проведения аудита системы менеджмента качества.
46. Порядок проведения аудита системы менеджмента качества.
47. Концепция компетентности аудиторов, рекомендуемая стандартом ISO 19011:2011 (ГОСТ Р ИСО 19011-2012).
48. Документальное оформление внутренних аудитов системы менеджмента качества.
49. Сущность, внешние и внутренние предпосылки проведения сертификации системы менеджмента качества.

50. Этапы проведения сертификации системы менеджмента качества организации.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Нормативные акты, регламентирующие процедуры оценки, утверждаемые соответствующими приказами, распоряжениями ректората и директора Барнаульского филиала о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенции студентов.

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

Рекомендуемые источники

Основная

1. Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры/ С.Г. Васин. – М.: Юрайт, 2017. – 404 с. (ЭБС Юрайт).
2. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации: учеб. пособие/ Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. – М.: Инфра-М, 2017. – 299 с. (ЭБС Znanium.com).

Дополнительная

3. Вашко Т.А. Обеспечение качества управления: от теории к практике: моногр./ Т.А. Вашко. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. – 114 с. (ЭБС Znanium.com).
4. Герасимов Б.Н. Управление качеством: учеб. пособие/ Герасимов Б.Н., Чуриков Ю.В. – М.: Вузовский учебник: Инфра-М, 2015. – 304 с. (ЭБС Znanium.com).

5. Тепман Л.Н. Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов/ Л.Н. Тепман; под ред. В.А. Швандара. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 352 с. (ЭБС Online).
6. Шестопап Ю.Т. Управление качеством: учеб. пособие/ Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. – М.: Инфра-М, 2014. – 331 с. (ЭБС Znanium.com).

в) программное обеспечение

Для выполнения самостоятельных работ студенты используют следующие программные продукты: PowerPoint, Excel, Word, Visio.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Информационно-правовая система «Консультант Плюс» или «Гарант».

Периодические издания:

1. Бюллетень Министерства труда и социального развития
2. Вопросы экономики

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

1. Информационно-образовательный портал Финуниверситета
<http://portal.fa.ru>
2. Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gsk.ru>.
3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, в том числе: www.socioego.ru www.distance.ru.
4. Информационно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>.
5. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
<http://www.consultant.ru>.
6. Российский союз промышленников и предпринимателей www.rspn.ru
7. Российская ассоциация развития малого и среднего бизнеса www.rasme.ru
8. Ассоциация менеджеров России www.amr.ru

9. Официальные сайты российских и зарубежных организаций.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Комплексное изучение учебной дисциплины «Менеджмент качества» предполагает овладение материалами лекций, рекомендуемой литературы, творческую работу студентов в ходе проведения семинарских и практических занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы студентов.

Приступая к изучению дисциплины, студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с компетенциями, формируемыми данной дисциплиной, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

Для более эффективного изучения теоретического курса дисциплины студентам рекомендуется ведение конспекта лекций, документирования результатов самостоятельной работы и фиксации практических примеров, рассматриваемых в ходе проведения лекционных занятий.

Ведение конспекта лекций позволит студенту всегда иметь под рукой краткий справочник по изучаемой дисциплине, так как при подготовке материалов лекций использовано большое количество различных источников информации, на поиск и изучение которых может потребоваться много времени. Кроме того, конспект также может быть использован студентом:

- при подготовке к семинарским занятиям;
- при выполнении тестов и заданий по разделам и темам дисциплины, составленным для самостоятельной работы;
- в ходе подготовки и выполнения аудиторной работы;
- в процессе подготовки к зачету;

- в практической деятельности; материалы лекций могут помочь молодому специалисту решать на первых этапах карьерного роста задачи, поставленные руководством компании-работодателя.

После проведения лекционного занятия по той или иной теме рекомендуется самостоятельно изучить (проработать) данную тему с использованием основной и дополнительной литературы и внесением дополнений (например: схем, рисунков, диаграмм) и пояснений в конспект лекций.

Планирование проведения занятий в интерактивной форме

Дискуссия доклада по презентации по научно-исследовательской работе сделанного докладчиком, с обязательными выступлениями назначенных и инициативных дискуссантов.

Доклад (презентация) должен содержать анализ:

- 1) имеющихся точек зрения по вопросу с учетом хронологии их появления и развития, а также личного отношения автора к этим точкам зрения,
- 2) методов исследований, включая эмпирические и математические,
- 3) результатов исследований по теме, включая выделение недостаточно проработанных вопросов как объектов для последующего исследования,
- 4) значимости результатов для развития данной области исследований в России, включая характеристику основных пользователей, оценку необходимости проведения дополнительных исследований, требующихся для отдельных из них,
- 5) обзор состояния фактографической базы, необходимой для проведения подобных исследований в России и в других странах.

Оформление доклада включает обзор с правильно выполненными ссылками на источники, короткую, но емкую и наглядную презентацию задач, методики и основных результатов исследования, электронные копии использованных статей и материалов. Все материалы принимаются в едином пакете ведущим семинара. Материалы презентации в форме основных

положений распространяются самими докладчиками заранее по электронной почте.

Ведущим семинара по конкретной теме является преподаватель кафедры. Ведущий семинара осуществляет подбор и назначение дискуссантов, курирует подготовку доклада и организует содержательный ход дискуссии. Ведущий также подводит итоги и оценивает качество участия докладчика и дискуссантов по 10-балльной системе. По завершении семинара ведущий предоставляет координатору научного семинара список участников конкретного семинара и оценку их работы.

Методические указания по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов – это средство вовлечения студента в самостоятельную познавательную деятельность, формирующую у него психологическую потребность в систематическом самообразовании.

Сущность самостоятельной работы студентов как специфической педагогической конструкции определяется особенностями поставленных в ней учебно-познавательных задач. Следовательно, самостоятельная работа – это не просто самостоятельная деятельность по усвоению учебного материала, а особая система условий обучения, организуемых преподавателем.

Основные задачи самостоятельной работы:

- развитие и привитие навыков студентам самостоятельной учебной работы и формирование потребностей в самообразовании;
- освоение содержания дисциплины в рамках тем, выносимых на самостоятельное изучение студента;
- осознание, углубление содержания и основных положений курса в ходе конспектирования материала на лекциях, отработки в ходе подготовки к семинарским и практическим занятиям;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий, при написании работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

В рамках изучения дисциплины используются следующие виды заданий для самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение темы теоретического курса;
- подготовка устных ответов на контрольные вопросы, приведенные после каждой темы;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка докладов;

Методические рекомендации по подготовке доклада

Для подготовки доклада студентам необходимо:

1. Распределить работы по подготовке доклада между участниками группы, отладить механизмы координации работ.
2. Изучить существующую основную литературу по данной теме.
3. В форме тезисов оформить наиболее важные и интересные теории, факты, примеры по данной теме.
4. Оформить доклад в письменной форме, выделив в нем: вступление, основной материал, иллюстрационные примеры, выводы.
5. Подготовить раздаточный материал и презентацию в электронном виде.
6. Определить основного докладчика и участие в этом процессе остальных членов группы.

Доклад по работам научно-исследовательского характера является сквозной итоговой самостоятельной работой, которая должна показать умение студента самостоятельно проводить научные исследования по заданной теме.

Работа должна состоять из нескольких частей:

1. Введения, в котором обосновывается актуальность темы, определяется цель работы и задачи, объект и предмет исследования.

2. Основной части:

2.1. Анализ существующих материалов из печатных и электронных источников информации по заданной теме;

3. Заключение, которое включает основные выводы и результаты.

Объем работы 10–15 страниц. Работу выполняют в течение всего курса и сдают по его окончанию.

Для управления самостоятельной работой студентов используются следующие формы контроля:

- тематические консультации, в ходе которых студенты осмысливают полученную информацию, преподаватель определяет степень понимания темы и оказывает необходимую помощь;

- следящий контроль осуществляется на лекциях и практических занятиях (деловых играх), который проводится в форме бесед, устных ответов студентов, контрольных работ, тестов, организации дискуссий и диспутов, опросов;

- текущий контроль осуществляется в ходе проверки и анализа отдельных видов самостоятельных работ, выполненных во внеаудиторное время. К ним относятся работы индивидуального характера: доклады, рефераты, тесты, задачи;

- промежуточный контроль осуществляется через зачет, либо экзамен, предусмотренный учебным планом.

Образовательные технологии для изучения данной дисциплины для инвалидов и лиц с ОВЗ подбирают в зависимости от вида нарушений здоровья – опорно-двигательного аппарата, слуха или зрения.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая

перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения:

Windows Microsoft Office

Антивирус ESET Endpoint Security

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Консультант Плюс

Гарант

Электронная библиотека eLIBRARY

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

В соответствии с требованиями ОС ВО Финуниверситета в число необходимых условий для осуществления учебной деятельности включаются:

1) аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, которые оснащены компьютером и видеопроектором для демонстрации слайд-презентаций, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории;

2) помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Обучающимся и педагогическим работникам обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационным справочным системам.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

АЛТАЙСКИЙ ФИЛИАЛ

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала



В.А. Иванова

«02» сентября 2020 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент качества

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

38.04.02 «Менеджмент»

Профиль(и)/направленность

**Финансовый менеджмент и рынок
капиталов**

Ответственный за актуализацию
РПД

М.В. Межина

Год утверждения РПД

2018

СОДЕРЖАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)	3
2. Учебно-тематический план	3
3. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	4

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

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з.е. и часах)	Модуль 5 (в часах)
Общая трудоёмкость дисциплины	3 з.е. (108 ч.)	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	16	16
<i>Лекции</i>	4	4
<i>Семинары, практические занятия</i>	12	12
Самостоятельная работа	92	92
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачёт	зачёт

2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
		Всего часов	Аудиторная работа				Само- стоя- тель- ная работа	
			Общая	Лекции	Практи- ческие или семинар- ские занятия	Занятия в интерак- тивных формах		
1	Тема 1 Научные взгляды на качество как объект управления. Системный подход к управлению качеством	16	1,5	0,5	1	0,5	15	опрос студентов по заранее выданным вопросам.
2	Тема 2 Современные концепции, формы и методы управления качеством. Интеграция систем менеджмента	16	2,5	0,5	2	1	14	Опрос, участие в групповой дискуссии, решение задач и тестовых заданий
3	Тема 3 Нормативный подход к управлению качеством. Стандартизация	16	2,5	0,5	2	1	14	Опрос, участие в групповой дискуссии, решение задач

	систем менеджмента							и тестовых заданий
4	Тема 4 Элементы системы менеджмента качества организации. Требования к процессам и управлению рисками	15	3,5	0,5	3	1,5	12,5	опрос студентов по заранее выданным вопросам. проведение деловой игры
5	Тема 5 Разработка системы менеджмента качества организации. Идентификация процессов и рисков	15	2,5	0,5	2	1	13	Опрос, участие в групповой дискуссии, решение задач и тестовых заданий.
6	Тема 6 Документирование системы менеджмента качества. Документированная информация по управлению процессами и рисками	15	1,5	0,5	1	0,5	14	Опрос, участие в групповой дискуссии, решение задач и тестовых заданий
7	Тема 7 Внедрение, оценка и улучшение системы менеджмента качества организации. Совершенствование процессов	15	2	1	1	0,5	13,5	Опрос, участие в групповой дискуссии, решение ситуационных задач и тестовых заданий
	ВСЕГО:	108	16	4	12	6	92	

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

Основная

1. Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры/ С.Г. Васин. – Москва: Юрайт, 2019. – 404 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/425062>
2. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации: учебное пособие/ Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. – Москва: Инфра-М, 2019. – 299 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1006756>

Дополнительная

3. Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Процессный подход / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. – Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2020. – 441 с. – (Высшее образование: Магистратура). – ISBN 978-5-16-100508-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1086769>
4. Недбайлюк, Б.Е. Аудит качества : учебник / Недбайлюк Б.Е. – Москва : КноРус, 2019. – 200 с. – (бакалавриат и магистратура). – ISBN 978-5-406-03141-4. – URL: <https://book.ru/book/932491>
5. Вашко Т.А. Обеспечение качества управления: от теории к практике: монография/ Т.А. Вашко. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. – 114 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/492399>
6. Герасимов Б.Н. Управление качеством: учебное пособие/ Герасимов Б.Н., Чуриков Ю.В. – Москва: Вузовский учебник: Инфра-М, 2015. – 304 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/503665>
7. Тепман Л.Н. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов/ Л.Н. Тепман; под ред. В.А. Швандара. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 352 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450>
8. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 331 с. (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-003321-1. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/992046>