Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор,
профессор _____
А.Г. Иванов
«01» июля 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.08.01 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Направление подготовки/специальность	*38.04.02 Менеджмент*
Направленность (профиль) / специализация	*Управление фирмой*
Программа подготовки	*академическая*
Форма обучения	*очная, заочная*
Квалификация (степень) выпускника	*магистр*

Краснодар, 2016

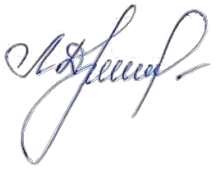
Рабочая программа дисциплины «Система менеджмента качества» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент

Программу составили:
Мирошниченко Марина Александровна, доцент кафедры,

кандидат экономических наук, доцент



Ланская Дарья Владимировна, руководитель магистерской программы, канд. экон. наук, доцент



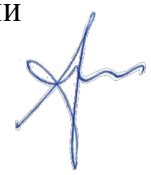
Рабочая программа дисциплины «Управление нематериальными активами» утверждена на заседании кафедры общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес - процессов
протокол № 12 от «24» мая 2016 г.
Заведующий кафедрой Ермоленко В.В.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры (выпускающей)
протокол № 12 от «24» мая 2016 г.
Заведующий кафедрой (выпускающей) Ермоленко В.В.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии
протокол № 5 от «27» мая 2016 г.
Председатель УМК факультета Кимберг А.Н.



Рецензенты:
Фалько Сергей Григорьевич, заведующий кафедрой «Экономика и организация производства» МГТУ им. Н.Э. Баумана, исполнительный директор некоммерческого партнерства «Объединение контроллеров России», д-р экон. наук, профессор

Маслак Светлана Ивановна, заместитель генерального директора ООО «Комплексный инжиниринг»

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1 Цель освоения дисциплины

Цели дисциплины: создание у студентов целостной картины и системного представления о современном состоянии развития системы менеджмента качества в области информационно - аналитического и методического обеспечения управления современными организациями.

Цели изучения дисциплины:

1) сформировать способности использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения;

2) научить обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями.

1.2 Задачи дисциплины

Для достижения целей решаются следующие задачи изучения дисциплины:

Теоретическая компонента

1) изучение технологии системы менеджмента качества;

2) изучение основных терминов предметной области системы менеджмента качества;

3) изучение и привитие умения выбирать методы информационного, аналитического, методического и инструментального обеспечения системы менеджмента качества;

4) умение формировать современные подходы к системе менеджмента качества в области информационно - аналитического и методического обеспечения управления современными организациями.

Познавательная компонента

1) изучение современных подходов к исследованию развития системы менеджмента качества;

2) формирование современного представления о методологических аспектах системы менеджмента качества;

3) формирование системы показателей оценки системы менеджмента качества в деятельности предприятия.

Практическая компонента

1) умение формировать структуру и состав службы качества;

2) умение разрабатывать основные регламенты для службы качества;

3) приобретение опыта по принятию управленческих решений за счет полного информационного обеспечения и координации всей системы управления качеством предприятия.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Учебная дисциплина «Система менеджмента качества» является дисциплиной по выбору вариативной части блока Б1, направления подготовки 38.04.02 Менеджмент, магистерской программы «Управление фирмой» подготовки магистра и имеет индекс Б1.В.ДВ.09.01.

Ее изучение базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных в ходе изучения следующих дисциплин: управление человеческими ресурсами, управление конкурентоспособностью. В свою очередь она обеспечивает изучение следующих

дисциплин: инструменты реализации стратегии организации, внутрифирменное планирование.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся практических компетенций (ПК), представленных в таблице 1.

Таблица 1 – Требования к результатам освоения обучающимися дисциплины

№	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
2	**ОПК-3**	способность проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования	методы и технологии управления коллективом, принципы и правила толерантного восприятия	руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности	методологией и технологией управления коллективом
1	**ПК-4**	способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения.	методы стратегического анализа	использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач	современными методами управления корпоративными финансами
2	**ПК-6**	способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями	обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления	применять результаты исследований, полученные отечественными и зарубежными исследователями для поведения экономических агентов и рынков	технологией экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ (для студентов очной и заочной форм обучения) представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ, обучающихся по семестрам

Вид учебной работы		Очная форма обучения			Заочная форма обучения		
		Всего часов	Семестры		Всего часов	курс 5	курс 6
			А семестр	В семестр		Сессия 4	Сессия 2
Аудиторные занятия (всего)		**36**	**36**		**28**	**12**	**16**
В том числе:							
Занятия лекционного типа		12	12		8	4	4
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		24	24		12	4	8
Лабораторные занятия					8	4	4
Иная контактная работа		0,2	0,2		0,3		0,3
Индивидуальная контролируемая работа (ИКТ)		0,2	0,2		0,3		0,3
Самостоятельная работа (всего)		**35,8**	**35,8**		**71**	**24**	**47**
В том числе:							
Курсовая работа							
Проработка учебного (теоретического) материала		10	10		16	6	10
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		10	10		16	6	10
Реферат		10	10		26	6	20
Подготовка к текущему контролю		5,8	5,8		13	6	7
Подготовка и сдача экзамена					**8,7**		8,7
Промежуточная аттестации (*зачет, экзамен*)		**Зачет**			**Экзамен – 8,7**		
Общая трудоемкость	**час**	**72**			**108**		
	зач. ед.	**2**			**3**		

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины для студентов очной и заочной форм обучения представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в семестре А очной формы и на 5 курсе заочной формы

№	Наименование разделов (тем)	Очная форма					Заочная форма				
		Количество часов									
		Всего	Аудиторная работа			Внеауди-торная работа	Всего	Аудиторная работа			Внеауди-торная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС		Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	ВВЕДЕНИЕ	12	2	4		6	15	1	-	-	14
I	Современная философия качества	12	2	4		6	21	1	4	2	14
II	Качество и заинтересованные стороны	12	2	4		6	22	2	4	2	14
III	Современная концепция менеджмента качества	16	4	6		6	25	2	4	4	15
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	13,8	2	6		5,8	16	2	-	-	14
	Подготовка и сдача экзамена (зачет)	0,2					**8,7** 0,3				
	Итого по дисциплине	72	**12**	**24**		**35,8**	**108**	**8**	**12**	**8**	**71**

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов дисциплины
2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание лекций

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	ВВЕДЕНИЕ	Место учебной дисциплины в системе знаний менеджмента качества. Связь с другими дисциплинами. Порядок изучения.	Э
2	Современная философия качества	Качество новых продуктов труда как объект управления в конкурентном пространстве.	Р
3	Качество и заинтересованные стороны	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством.	Э
4	Современная концепция менеджмента качества	Всеобщее управление качеством (TQM). Совершенствование системного управления качеством. Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством.	Р
5	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	Краткий обзор дисциплины. Актуальные проблемы менеджмента качества.	Т

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание семинарских занятий

№	Наименование раздела (темы)	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	ВВЕДЕНИЕ	Сертификации и соответствия. Виды сертификатов Документационное обеспечение качества	Э
2	Современная философия качества	Эволюция подходов к управлению качеством. Основные положения концепции управления качеством. Качество продукции и качество услуги. Качество как социально-экономическая категория. Сущность категории "качество" и ее определение. Качество продуктов труда. Качество жизнедеятельности. Качество и инновационность. Законы развития общества и объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству, как социально-экономической категории.	Э

3	Качество и заинтересованные стороны	Основные преимущества внедрения систем менеджмента качества. Анализ элементов затрат на качество в результате внедрения TQM	Т
4	Качество и заинтересованные стороны	Стандартизированные системы менеджмента качества Сертификация продукции проекта	Э
5	Современная концепция менеджмента качества	Международные стандарты ИСО и Всеобщее управление качеством. Возможности развития TQM	Р
6	Современная концепция менеджмента качества	Аспекты качества: национальный, политический, технический, экономический, социальный и моральный. Десять подходов к интеграции системы менеджмента организации	Р
7	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	Показатели оценки удовлетворенности групп потребителей в области образования	Т

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены для ОФО студентов.
Для ЗФО 4 час. лабораторных занятий

Таблица 6 – Содержание лабораторных занятий

№	Наименование лабораторных работ	Форма текущего контроля
1	Международные стандарты ИСО и Всеобщее управление качеством. Возможности развития TQM	Отчет по лабораторной работе 1
2	Десять подходов к интеграции системы менеджмента организации	Отчет по лабораторной работе 2

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы - не предусмотрены.

Содержание учебной дисциплины

Введение. Место учебной дисциплины в системе знаний менеджмента качества. Связь с другими дисциплинами. Порядок изучения.

Раздел 1 Качество новых продуктов труда как объект управления в конкурентном пространстве.

Тема №1 Рынок, конкуренция, качество инноваций.

Глобализация конкуренции. Конкурентоспособность как средство достижения конкурентных преимуществ. Качество - один из основных показателей конкурентоспособности инноваций в конкурентной среде.

Тема №2 Качество как социально-экономическая категория

Сущность категории "качество" и ее определение. Качество продуктов труда. Качество жизнедеятельности. Качество и инновационность. Законы развития общества и объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству, как социально-экономической категории. Аспекты качества: национальный, политический, технический, экономический, социальный и моральный.

Тема №3 Динамика качества инноваций

Потенциальные и реальные свойства новых объектов. Интенсивность и экстенсивность развития качества. Принцип единства качества и количества. Два основных принципа динамики качества: "принцип отражения" и "принцип жизненного цикла". Подходы к качеству с позиций "вещь в себе" и " вещь для нас". Эволюция качества.

Раздел 2. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

Тема №4 Основные понятия. Основные научные направления квалитологии. Квалиметрия и метрология. Предмет, содержание и структура квалиметрии. Статусы квалиметрии. Понятие "показатель качества". Виды показателей качества. Уровень качества. Классификация показателей качества

Тема №5 Методология оценивания уровня качества инноваций

Методы прямого счёта и параметрические методы оценивания качества инноваций. Их сравнение и области применения. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Алгоритм комплексной оценки качества инноваций. Ранжирование показателей качества. Методики определения достоверности оценки качества экспертными методами.

Тема №6 Измерение качества. Общие положения метрологии. Физическая величина как особое свойство качества. Результат измерения. Точность и сопоставимость измерений. Погрешности измерений и их влияние на достоверность оценки качества. Методы обеспечения точности измерений. Обеспечение единства измерений качества.

Тема №7 Оценивание качества объектов

Примеры оценивания качества объектов. Особенности оценивания качества жизнедеятельности, услуги, продукта, процесса, труда.

Раздел 3 Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством.

Тема №8 Основные понятия и определения

Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством. Фундаментальные понятия в управлении качеством: "система обеспечения качества", "обеспечение качества", "управление качеством", "политика в области качества", "улучшение качества", "общее руководство качеством", "проверка качества". Круг улучшения качества. Управление качеством процессов и услуг.

Тема №9 Концепция управления качеством

Маркетинг и качество. Цели управления качеством. Три основы системы управления качеством на принципах маркетинга. Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации. Управление формированием требований к качеству. Информация в системе качества. Политика в области качества как важнейший компонент стратегии развития фирмы.

Тема №10 Процесс и общие функции управления качеством

"Круг управления" качеством. Принцип PDCA. Циклы управления качеством. Функция планирования качества. Этапы разработки политики в области качества. Задачи организации и координации при управлении качеством. Общие задачи контроля качества. Иерархия циклов процесса управления качеством. Стратегический, тактический и оперативный уровни процесса управления качеством.

Тема №11 Социально-психологические особенности организации управления качеством

"Человеческий " фактор и его роль в управлении качеством. Значение и виды социально-психологических методов **в** формировании культуры фирмы. Культура фирмы: организационная структура, методы менеджмента, внутрифирменные принципы распространения информации, кадровая политика, социально-психологический климат. Формы мотивации высококачественного труда. Кружки и группы качества, особенности их организации и функционирования.

Тема №12 Методы управления качеством

Экономические цели управления качеством. Методы экономического воздействия на качество. Экономические рычаги мотивации качества. Цена потребления как элемент.

Информационные потоки в системе управления качеством. Организационные формы управления качеством. Классификация организационных методов управления качеством. Организационные методы прямого и косвенного воздействия, их сравнение и области применения. Организационно-технологические методы и процессы регулирования качества и их компоненты. Методы анализа и улучшения качества. Диаграмма сродства, методы FTA (анализ дерева ошибок) и FMEA (анализ ошибок, оценка их влияния и возможностей устранения), Метрологическое обеспечение качества. Контроль, испытания и регулирование качества, их автоматизация и компьютеризация.

Концепция статистического регулирования качества.

Основные статистические методы, используемые в практике управления качеством. Статистическая информация как источник для выработки и принятия управленческих решений. Контрольные карты регулирования. Типы контрольных карт и их построение. Управление качеством с помощью контрольных карт. Статистическая дефектология качества. Логика и алгоритм решения критичных проблем обеспечения качества статистическими методами. Система причинных факторов. Причинно-следственный механизм преодоления критичных ситуаций. Определение влияния и ранжирование дефектов. Корреляция в системе причинно- следственных факторов дефектологии качества. Виды корреляционной зависимости и методы оценки ее степени.

Раздел 4 Всеобщее управление качеством (TQM)

Тема №13 Совершенствование системного управления качеством

Основные периоды развития систем управления качеством. Комплексное управление качеством как результат совершенствования системных методов. Расширение функций систем управления качеством. Основные этапы развития комплексных систем управления качеством. Модель системы качества на базе критериев Премии по качеству. Опыт применения критериев Премии по качеству в России и за рубежом.

Тема №14 Принципы всеобщего управления качеством

Проблемы управления качеством в условиях рынка производителя и рынка потребителя. Стратегические модели организаций, использующие альтернативные подходы к качеству. Философия TQM. Реализация функций обеспечения конкурентоспособности в системе управления качеством. Особенности менеджмента и культуры организации при TQM. Специфика стратегии управления качеством. Организация контроля качества и особенности структуры системы менеджмента качества. Реализация принципов "0 - запасов" и "0 - дефектов". Обеспечение социальной ответственности организации.

Тема №15 Функционально-структурный подход к организации системы управления качеством

Функциональный анализ организации системы управления качеством. Структурно - функциональный и функционально - структурный подходы к проектированию систем управления качеством, принципы декомпозиции, представление систем, цели и области применения. Методология конструирования граф - дерева функций системы управления качеством.

Тема №16 Специальные функции системы управления качеством

Этапы управления качеством. Маркетинг, нормирование требований к качеству и управление качеством исследований и разработок. Задачи управления качеством на этапах разработки производственных процессов, технологий производства, товародвижения, реализации, использования продукта по назначению и утилизации. Определение специальных функций системы управления качеством. Построение и анализ матрицы распределения специальных функций системы управления качеством. Документирование системы качества.

Тема №17 Управление функциональным качеством

Составляющие качества бизнеса. Структура функционального качества. Управление качеством предреализационного обслуживания. Гарантийное и послегарантийное обслуживание в системе управления качеством. Информационное обеспечение и качество обслуживания. Утилизация как составляющая жизненного цикла объекта. Логистика как важнейший элемент системы управления качеством. Системы внутреннего и внешнего менеджмента. Системы "канбан" и ТВС (точно-в-срок). Схема и задачи внедрения системы ТВС.

Тема №18 Развитие комплексных систем управления качеством

Развитие методологии управления качеством. Четырнадцать постулатов У. Деминга. Программа "ноль - дефектов". Обязанности менеджеров в области качества. Концепция "стройного менеджмента". Развитие системы управления качеством по схеме: SQC - TQM - UQC. Перспективы развития "универсального" управления качеством.

Раздел 5 Нормативно-правовое обеспечение качества инноваций

Тема №19 Регламентирование обязательных требований к новой продукции

Принципы технического регулирования. Законодательство Российской Федерации о техническом регулировании. Цели принятия технических регламентов. Виды технических регламентов. Общие и специальные технические регламенты. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента.

Тема №20 Стандартизация характеристик объектов и систем качества

Цели и принципы стандартизации в управлении качеством. Документы в области стандартизации. Виды стандартов. Международные стандарты ИСО серии 9000. Структура международных стандартов. Реализация принципов TQM. Требования к политике организации в области качества. Положения по общему руководству качеством. Модели систем качества, основанные на управлении процессами. Особенности применения международных стандартов по системам качества в России.

Тема №21 Подтверждение соответствия новых продуктов труда

Цели и принципы подтверждения соответствия новых продуктов труда. Обязательное и добровольное подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия: декларирование соответствия и обязательная сертификация. Добровольное подтверждение соответствия. Сертификация и конкурентоспособность. Система добровольной сертификации. Правила регистрации системы добровольной сертификации в России. Порядок применения знаков соответствия.

Раздел 6 Экономика управления качеством

Тема №22 Основные категории экономики управления качеством

Основные понятия и задачи экономики управления качеством. Специфика экономики управления качеством. Экономические показатели в структуре качества. Потребительная стоимость и полезность продукта. Виды экономических эффектов от управления качеством. Составляющие эффектов: предотвращенный убыток, положительный ущерб и упущенная выгода. Риски и страхование качества.

Тема №23 Принципы оценки экономической эффективности управления качеством новых продуктов труда

Учёт морфологической и функциональной структурности качества при оценке экономической эффективности управления качеством. Влияние потребительского предназначения продукта на анализ эффективности управления качеством. Применение принципов учёта полных затрат, фактора времени, экстенсивности и интенсивности изменения качества, стадий управления качеством при оценке экономической эффективности повышения качества новых продуктов труда. Применение маркетингового принципа выбора базы сравнения.

Тема №24 Регулирование затрат на управление качеством нового продукта труда

Структура затрат на качество при создании нового продукта труда. Виды затрат изготовителя. Прямые и дополнительные расходы производителей. Непредвиденные расходы. Общие расходы поставщиков и потребителей качества. Затраты на качество

поставщиков сырья, материалов и компонентов. Расходы потребителей качества. Расчёт всех видов затрат на качество. Два подхода к выработке стратегии управления затратами на качество. Подходы к регулированию затрат на основе оптимизации дефектов и на принципах "ноль-дефектов".

Тема №25 Экономическая эффективность управления качеством при инновациях

Основные цели оценки экономической эффективности управления качеством. Два подхода к определению понятия "нужное качество". Функции зависимости прибыли организации от уровня качества и цены продукта. Зависимости потребительной стоимости и затрат на качество от величины уровня качества. Доля рынка и оборот как производные цены за качество нового продукта труда. Расчёт составляющих экономического эффекта от улучшения качества. Определение коэффициента экономической эффективности и срока окупаемости затрат на качество.

Тема №26 Оптимизация уровня качества нового продукта труда

Цена потребления как функция уровня качества при обновлении продукта труда. Уровни качества, оптимальные для производителя и для потребителя. Динамика оптимальных для производителя и для потребителя уровней качества. Оптимальное качество и конкурентоспособность. Зависимость финансового риска от уровня качества продукта, выводимого фирмой на рынок. Цена и качество продукта. Ошибки производителя при назначении цены за качество. Управление рисками производителя и потребителя, связанными с определением уровня качества и цены продукта.

Заключение.

Краткий обзор дисциплины. Актуальные проблемы менеджмента качества.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Таблица 7 – Виды и перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	*Реферат*	*Учебное пособие.* Мирошниченко М.А. Современная концепция системы менеджмента качества. Учебное пособие. Краснодар: Кубанский государственный университет, 2012. 132 с.
2	*ЭССЕ*	*Учебное пособие.* Мирошниченко М.А. Современная концепция системы менеджмента качества. Учебное пособие. Краснодар: Кубанский государственный университет, 2012. 132 с.
3	*Тест*	*Учебное пособие.* Мирошниченко М.А. Современная концепция системы менеджмента качества. Учебное пособие. Краснодар: Кубанский государственный университет, 2012. 132 с.

Для лиц с нарушениями зрения:
– в форме электронного документа,
– в печатной форме на языке Брайля.
Для лиц с нарушениями слуха:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа,
– в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

Традиционные образовательные технологии: практические и лабораторные занятия, семинары.

Технология проблемного обучения: лекция – дискуссия, проблемная лекция, семинар – дискуссия, семинар – мозговой штурм, ролевые игры, компьютерная презентация.

На лекциях излагаются основные теоретические положения и концепция курса, дающие студентам информации, соответствующую программе.

Задача семинарских и лабораторных занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических проблем. С этой целью разработаны задания для выполнения на семинарах. Они состоят из задач и упражнений, ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения практических задач.

На каждом семинаре отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по какой – либо практической проблеме контроллинга системы менеджмента качества, его оппоненты (1 или 2 человека), подготовившие контраргументы, и другие студенты группы.

Другая форма организация работы студентов – написание эссе, которое представляет собой небольшое исследование какой – либо проблемы касающееся теории и практики развития документационного обеспечения системы менеджмента качества с предложением вариантов решения данной проблемы.

Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке рефератов и написания эссе предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной деятельности:

– лекции: интерактивные (диалоговые) и проблемные с компьютерными презентациями;

–практические и лабораторные занятия: *дискуссия* (пример, Качество как социально-экономическая категория. Качество и инновационность), *разбор ситуаций в малых группах* (пример, Анализ центров ответственности на примере конкретного предприятия), *групповая работа* **(**пример, Разработка критериев стандартизации продуктов и услуг).

Для развития организационно-управленческих решений, позволяющие сформировать соответствующие профессиональные компетенции в учебный процесс можно включить встречи с представителями российских и зарубежных компаний; мастер – класс эксперта или профессоров других вузов; мастер – класс специалиста в области качества.

Реализация активных, инновационных образовательных технологий в интерактивной форме, которые способствуют развитию профессиональных компетенций обучающихся приведены в таблицах 8, 9 и 10.

Таблица 8 – Формы организации лекционных занятий

№	Тема лекции	Используемые образовательные технологии
1	Качество новых продуктов труда как объект управления в конкурентном пространстве.	Проблемная лекция. Компьютерные презентации
2	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством.	Проблемная лекция. Компьютерные презентации
3	Всеобщее управление качеством (TQM).	Диалоговая лекция. Компьютерные презентации

	Совершенствование системного управления качеством.	
4	Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством.	Проблемная лекция. Компьютерные презентации

Традиционные образовательные технологии: лекции, практические занятия и семинары. На лекциях излагаются основные теоретические положения и концепция курса, дающие студентам информации, соответствующую программе.

Задача семинарских занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических проблем. С этой целью разработаны задания для выполнения на семинарах.

Таблица 9 – Формы организации практических занятий

№	Тема семинарского занятия	Используемые образовательные технологии
1	Эволюция подходов к управлению качеством Основные положения концепции управления качеством Качество продукции и качество услуги. Качество как социально-экономическая категория. Сущность категории "качество" и ее определение. Качество продуктов труда. Качество жизнедеятельности. Качество и инновационность.	***Дискуссия:*** модели контроллинга, как системы управления корпорации
2	Основные преимущества внедрения систем менеджмента качества Анализ элементов затрат на качество в результате внедрения TQM	***Разбор ситуаций в малых группах***: Анализ центров ответственности на примере конкретного предприятия
3	Стандартизированные системы менеджмента качества Сертификация продукции проекта	***Групповая работа:*** разработка критериев и сравнение служб контроллинга на сегменте рынка корпорации.
4	Международные стандарты ИСО и Всеобщее управление качеством. Возможности развития TQM	***Круглый стол:*** управленческие интеллектуальные услуги и формирование конкурентных преимуществ корпорации с использованием контроллинга.
5	Десять подходов к интеграции системы менеджмента организации	Компьютерные презентации

Таблица 10 – Формы организации лабораторных занятий

№	Тема лабораторного занятия	Используемые образовательные технологии
1	Международные стандарты ИСО и Всеобщее управление качеством. Возможности развития TQM	***Групповая работа.*** Разработка сертифицированного документа. Разработка документа «Политика качества предприятия»

2	Десять подходов к интеграции системы менеджмента организации	***Компьютерные презентации.*** Разработка технологической документации при подготовке предприятия к сертификации

Они состоят из задач и упражнений, ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения практических задач.

На каждом семинаре отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по какой – либо практической проблеме контроллинга системы менеджмента качества, его оппоненты (1 или 2 человека), подготовившие контраргументы, и другие студенты группы.

Другая форма организация работы студентов – написание эссе, которое представляет собой небольшое исследование какой – либо проблемы касающееся теории и практики развития системы менеджмента качества с предложением вариантов решения данной проблемы.

Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке рефератов и написания эссе предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Таблица 11 – Тематика рефератов и эссе по дисциплине

№	Тематика рефератов и эссе по дисциплине
1	Затраты на качество. Британский стандарт BS 6143:1990 "Руководство по экономике качества". Затраты на соответствие и несоответствие.
2	Почему сертификация продукции и систем менеджмента качества сами по себе не решают проблем качества продукции?
3	Стандарт и стандартизация. Цели и задачи стандартизации. Три функции стандартизации.
4	Что такое "параметрический ряд" и "параметрический стандарт"? Параметрические показатели продукции и их роль в стандартизации.
5	Сертификат (соответствия), знак соответствия и сертификация. Цели и задачи сертификации. Сертификат качества и знак качества или сертификат соответствия и знак соответствия?
6	Структура организационно-правовых основ законодательства РФ о сертификации. Обязательная и добровольная сертификации. «Декларация о соответствии». Сертификация систем менеджмента качества: цели и порядок сертификации.
7	Назначение и цель Закона РФ "О техническом регулировании". Виды обязательных требований к свойствам продукции.
8	Законодательная база защиты прав потребителей. Права потребителя. Презумпция виновности производителя продукции и ее продавца. Общественная защита прав потребителей. Консюмеризм.
9	Классификация основных инструментов управления качеством.
10	«7 простых инструментов». Назначение инструментов: график, контрольный листок, «стратификация данных».
11	Виды, назначение и методика анализа контрольных карт. Малые и большие отклонения процесса.
12	Построение и анализ гистограмм.
13	Диаграмма причин Рыбья кость (диаграмма ИСИКАВЫ).
14	Построение и анализ диаграммы Парето. Виды диаграмм Парето.

15	Оценка качества процесса с помощью индексов воспроизводимости Cp, Cpk, Pp, Ppk.
16	«Дом качества» (QFD). Назначение метода. Методика построения «Дома качества».
17	Назначение и методика анализа видов, последствий и критичности отказов.
18	Система «6 сигм». Методика совершенствования процессов предприятия.
19	Система «Тощее производство». Основные инструменты.
20	Система всеобщего ухода за оборудованием TPM. Основные принцип TPM. Основные инструменты всеобщего ухода за оборудованием (TPM): самостоятельное обслуживание оборудования операторами, отдельные улучшения, организация системы планов-предупредительного ремонта.
21	Цикл Деминга (PDCA).
22	Японский «принцип 5-ти С».
23	Методы Тагути. Робастное проектирование процесса.
24	Кружки качества как метод всеобщего вовлечения персонала в решение проблем качества. Причины не распространения кружков в условиях отечественной промышленности.
25	Мотивация персонала на высокое качество труда. Оценка работы персонала и подразделений.
26	Методика функционально-стоимостного анализа изделия.

Эссе представляет собой личную научную точку зрения студента или студентки, сформировавшуюся в ходе изучения нескольких лично подобранных источников в библиотеке (учебника, научных статей и т.д.) по теме эссе. Начинается эссе кратким обоснованием актуальность темы. Эссе можно структурировать и выделить до двух пунктов. Каждый пункт завершается автором эссе кратким, содержательным, но емким выводом в 2-3 строчки. Эссе завершается общим выводом до 1/3 страницы. В эссе приветствуются один рисунок или диаграмма (таблица), разработанные лично автором. Текст проверяется на ошибки (орфографические и стилевые). Объем эссе от 500 знаков до 1,5 – 2-х листов. Поля: вверху, внизу, слева – 20мм, справа – 15мм, шрифт 14, Times New Roman, отступ 10 мм, выравнивание по ширине. Листы в левом верхнем углу скрепляются степлером. Эссе представляется в распечатанном на бумаге формата А4 и в электронном видах. Печатный вариант должен быть идентичен электронному. Плагиат в эссе не допускается

Реферат представляет собой научную работу студента или студентки, связанную с анализом 3-4 точек зрения различных исследователей и практиков (авторов) по Вами выбранной теме с выводами, отражающими вашу личностную позицию. Выводы должны быть оригинальны и основательны. Студент или студентка для подготовки реферата должны лично подобрать в библиотеке необходимые современные не старше 10 лет издания (учебники, научные статьи в журналах, интернет источники и т.д.) по теме.

За три последних года просмотреть следующие журналы в библиотеке факультета управления и психологии или КубГУ, например: Менеджмент в России и за рубежом; Проблемы теории и практики управления; Управление персоналом; Креативная экономика; в читальном зале КубГУ Методы менеджмента качества.

Реферат состоит из следующих структурных элементов (все элементы начинаются с нового листа):

– титульного листа (по установленной форме) (1 лист);

– содержания и введение (на 1 листе);

– 2-3 основных вопросов (студент самостоятельно их определяет, исходя из необходимости раскрытия темы реферата), каждый вопрос заканчивается выводами, отражающими личностную позицию автора;

– заключения и списка использованных источников (7-12 наименований, оформленных по ГОСТу, см. сайт kubsu.ru, далее УНИВЕРСИТЕТ, далее БИБЛИОТЕКА, оформление списка литературы) (на 1 листе).

Каждый пункт завершается кратким, содержательным, но емким выводом в 2-3 строчки. Реферат завершается общим выводом (заключением) до 1/3 страницы. В реферате приветствуются 1-2 рисунка, 1-2 диаграммы (таблицы), разработанные лично автором и на которые дается ссылка по тексту. Текст проверяется на ошибки (орфографические и стилистические). Объем реферата от 5000 знаков до 9-10 листов. Поля: вверху, внизу, слева – 20 мм, справа – 15 мм, шрифт 14, Times New Roman, отступ 10 мм, выравнивание по ширине.

Реферат оформляется в соответствии с требованиями следующих ГОСТов:

– ГОСТ 7.32-91: Отчет о научно-исследовательской работе;
– ГОСТ Р 7.0.5 – 2008: Оформление библиографических ссылок.

Реферат сдается лично преподавателю на занятии в скоросшивателе. Реферат представляется в распечатанном на бумаге формата А4 и в электронном виде. Печатный вариант должен быть идентичен электронному. Плагиат в реферате не допускается.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Примеры письменных контрольных заданий:

1. Оценить уровень показателя качества, используя инструменты и методы определения качества.
2. Разработайте показатель для измерения качества выбранного процесса, используя инструменты и методы определения качества.
3. Разработайте проект политики качества для выбранной производственной компании с учетом требований, изложенных в стандартах ИСО серии 9000.
4. Разработайте руководство по проведению процедуры закупок материалов и полуфабрикатов с учетом требований, изложенных в стандартах ИСО серии 9000.
5. Проведите анализ видов, последствий и критичности отказов для выбранной конструкции изделия.
6. Проанализируйте требования потребителя к конструкции изделия по методологии «Дома качества» (QFD).
7. Проанализируйте представленную контрольную карту. Рассчитайте индексы Ср и Cpk для выбранного процесса.
8. Проведите оценку важности показателей качества товара методом попарных сравнений.
9. Проведите оценку согласованности ответов экспертов в виде ранжированных рядов. Постройте диаграмму Парето для выяснения причин проблем. Постройте гистограмму и проанализируйте ее.
10. Используйте диаграмму «Рыбья кость» для определения проблемы. Проведите расслоение данных для определения значимости фактора. Постройте карту VSM для выбранного процесса.

Пример тестовых заданий

1. Управление качеством:

а) включает менеджмент качества;

б) то же, что и менеджмент качества;

в) является частью менеджмента.

2. Планирование качества – это:

а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;

б) определение характеристик качества изделия;

в) планирование производства бездефектной продукции.

3. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:

а) шесть фаз;

б) пять фаз;

в) четыре фазы.

4. Структура звезда качества не включает:

а) систему мотивации;

б) систему взаимоотношений с поставщиками;

в) систему взаимоотношений с инвесторами.

5. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:

а) система обеспечения качества продукции;

б) экспертиза продукции предприятия;

в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

6. Роль руководства компании в TQM:

а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента;

б) эффективность в TQM в первую очередь определяется руководством компании;

в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

7. В менеджменте качества участвуют:

а) все службы и подразделения компании;

б) только служба менеджмента качества;

в) руководство компании и служба менеджмента качества.

8. Менеджмент качества связан:

а) только с производственными подразделениями компании;

б) со всей системой управления компании;

в) с внешними поставщиками компании.

9. Какая из функций не является функцией менеджмента качества:

а) надзор за полнотой контроля качества;

б) участие в проведении приемочного контроля;

в) обучение персонала в области качества.

10. Сертификация – это:

а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;

б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;

в) согласование с поставщиком и потребителем требований по качеству.

11. Система сертификации действует на:

а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;

б) национальном, региональном и международном уровнях;

в) отраслевом уровне.

12. Сертификация всегда носит:

а) добровольный характер по всем видам продукции;

б) обязательный характер по всем видам продукции;

в) законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации.

13. Национальными органами по сертификации являются:

а) соответствующие министерства и отраслевые ведомства;

б) Госстандарт РФ;

в) испытательные лаборатории по видам продукции.

14. Затраты на качество – это:

а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;

б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;

в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

15. Затраты на несоответствие – это:

а) затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза;

б) затраты на исправление дефектов;

в) компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию.

16. Бизнес-процесс – это:

а) процессы предпринимательской деятельности;

б) структурированная, логически замкнутая (начало – процесс – результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;

в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.

17. Рейтинг потребительских требований – это:

а) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;

б) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения потребителей;

в) статистические данные о предпочтениях потребителей продукции.

18. Анализ последствий и причин отказов (FMEA) проводится для:

а) разрабатываемых и существующих продуктов и процессов;

б) экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством;

в) только для существующих продуктов и процессов.

Критерии оценки по выполнению тестов:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно выполнено 100 % заданий;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если правильно выполнено от 75 % до 99 % от всех заданий;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильно выполнено от 50 % до 74 % от всех заданий;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильно выполнено менее 50 % от всех заданий.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Таблица 12 – Оценочные средства, направленные на определение степени сформированной компетенции

Компетенции	Расчетно-графическое задание	Тест	Реферат	Эссе	Контрольная работа	Лабораторная работа
ОПК-3		+	+	+	+	
ПК-4		+	+	+	+	
ПК - 6		+	+	+	+	

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Фонд оценочных средств хранится на кафедре.

Требования к уровню освоения программы.

Изучение дисциплины позволяет сформировать у магистрантов стройную систему представлений о развитии системы менеджмента качества в организации;

добиться глубокого понимания студентами природы и сущности отношений менеджмента качества, определяющих экономическую и организационную эффективность деятельности фирмы.

В результате изучения дисциплины системы менеджмента качества магистрант должен:

иметь представление:

- о роли и месте системы менеджмента качества в организации;
- о комплексном характере взаимодействия различных подразделений компании в процессе организации и обеспечения работы в области системы менеджмента качества;

знать и уметь:

- философию и методологию всеобщего управления качеством для руководства процессами деятельности, процедуры оценки, планирования качества, аудита и сертификации систем качества в соответствие с международными стандартами, методы организации процессов групповой выработки принятия управленческих решений;
- структурировать процессы деятельности организации, использовать модели систем качества в совершенствовании деятельности организаций, проводить первичный анализ и представлять интегрированную информацию по качеству деятельности для принятия управленческих решений;

владеть:

- методикой и технологиями разработки и внедрения системы менеджмента качества в организации;

иметь опыт (навык):

- сбора, обработки и представления информации для анализа и улучшения качества, формирования документации по системам качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000 и других моделей систем менеджмента качества.

Фундаментальность подготовки студентов по дисциплине обеспечивается изучением категорий и отношений системы менеджмента качества.

Прикладная направленность дисциплины базируется на изучении практических алгоритмов и моделей системы менеджмента качества, применяемых в современной организации.

Для развития навыков самостоятельной работы студентами выполняются:

- домашние задания по сравнительному анализу существующих систем качества с последующей подготовкой рефератов и эссе.

Усвоение учебного материала студентами осуществляется преподавателем в ходе текущего и итогового контроля.

Текущий контроль знаний, умений и навыков проводится в следующих формах: путем устного опроса, обсуждения вопросов темы.

Для оценки знаний, умений и навыков студентов применяется рейтинговая система оценки.

Итоговый контроль осуществляется в ходе зачета, который проводится в устной или письменной форме с учетом результатов рейтинговой оценки текущего контроля в ходе семестра.

Отчетность зачет в семестре А для ОФО и на 6 курсе для ЗФО - экзамен.

В ходе изучения учебной дисциплины решаются следующие воспитательные задачи:

- формирование и развитие у магистрантов творческого мышления;
- приобщение к ценностям управленческого искусства, достижениям мировой управленческой науки в области менеджмента качества.

Перечень вопросов, выносимых на зачет (экзамен) по дисциплине «Система менеджмента качества»

1 Понятия "продукция", "свойство продукции", «полезность», «качество продукции», «качество жизни». Методика ООН по оценке качества жизни, используя инструменты контроллинга.

2 Свойство продукции и потребительское свойство продукции. Производственное и потребительское качества продукции. Эмоциональная и функциональная ценности продукции.

3 Содержание понятий "управление качеством", "менеджмент качества" и "Система менеджмента качества". Роль менеджмента качества в общем менеджменте компании.

4 Историческая логика развития систем менеджмента качества: от контроля качества к всеобщему управлению качеством.

5 Метрология. Роль метрологии в научно - техническом развитии, менеджменте качества и экономике государства.

6 Назначение и цель Закона РФ "Об обеспечении единства измерений". Система государственного метрологического контроля.

7 Содержание понятий "Средство измерений", "Измерительный прибор", "Измерительный преобразователь", "Диапазон показаний", "Диапазон измерений", "Предел измерений", "Погрешность средства измерений" и "Предел допускаемой погрешности средства измерений", «Допуск».

8 Классификация показателей/критериев качества продукции. Описание показателя качества.

9 Примеры показателей качества: Показатели качества назначения, надежности, технологичности.

10 Примеры показателей качества: экономические показатели, эстетические показатели, стандартизации и унификации, патентно-правовые показатели.

11 Примеры показателей качества: патентно-правовые показатели, эргономические показатели и критические показатели (безопасности).

12 Классификация методов измерения показателей качества. Особенности инструментального, органолептического и социологического методов.

13 Математические модели зависимости качества от показателей качества.

14 Квалиметрия. Основные проблемы, изучаемые квалиметрией.

15 Виды измерительных шкал.

16 Значение международных стандартов на системы менеджмента качества (МС ИСО серии 9000) и на системы менеджмента качества окружающей среды (МС ИСО серии 14000). Основные стандарты, разработанные ИСО для СМК

17 Политика в области качества. Структура политики, ее назначение, обязательные требования в соответствии с ИСО 9001-2001.

18 Охарактеризуйте содержание раздела 5 ИСО 9001-2001 «Ответственность руководства».

19 Охарактеризуйте содержание раздела 6 ИСО 9001-2001 «Менеджмент ресурсов».

20 Охарактеризуйте содержание раздела **7** ИСО 9001-2001 «Процессы жизненного цикла».

21 Охарактеризуйте содержание раздела 8 ИСО 9001-2001 «Измерение, анализ и улучшение». Предупреждающие и корректирующие мероприятия.

22 Основные принципы и порядок разработки процедур предприятия, структура документированной СМК компании.

23 Концепция всеобщего (тотального) менеджмента качества (TQM). Основные принципы TQM.

24 Функции отдела контроля качества в системе всеобщего управления качеством.

25 Процессный подход к построению структуры организации. Обязательные процессы, предусмотренные ИСО 9001.

26 Графический анализ структуры процессов компании.

27 Международные стандарты ИСО 14010, ИСО 14011-1 и ИСО 14012. Основные элементы Системы управления окружающей средой.

28 Международные стандарт ГОСТ ИСО 19011. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента. Основные принципы.

29 Правительственная премия в области качества. Назначение и критерии оценки.

30 Бенчмаркинг: Внутренний маркетинг в менеджменте качества. Перекрестное обучение работников и его роль в менеджменте качества. Виды бенчмаркинга.

Критерии оценивания на зачете по дисциплине «Система менеджмента качества»:

Оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если:
1. Раскрыто основное содержание материала.
2. В основном правильно даны определения, понятия.
3. Ответ самостоятельный.
4. Материал изложен неполно, при ответе допущены неточности, нарушена последовательность изложения. Допущены небольшие неточности при выводах и использовании терминов.
5. Практические навыки уверенные.

Оценка **«не зачтено»** выставляется студенту, если:
1. Основное содержание учебного материала не раскрыто.
2. Не даны ответы на дополнительные вопросы преподавателя.
3. Допущены грубые ошибки в определениях.
4. Нет практических навыков в использовании материала.

Критерии оценивания магистрантов на экзамене по дисциплине «Система менеджмента качества»:

Для получения оценки «неудовлетворительно»

В ответе не раскрыта сущность основных категорий и понятий, содержащихся в вопросе, таким образом, чтобы в нем просматривался ответ на поставленный вопрос.

Для получения оценки «удовлетворительно»

В ответе раскрыта сущность основных категорий и понятий, содержащихся в вопросе, таким образом, чтобы в нем просматривался ответ на поставленный вопрос.

Для получения оценки «хорошо»

В ответе раскрыта сущность основных категорий и понятий, содержащихся в вопросе, и определены все логические связи и отношения между ними, обеспечивающие полное раскрытие смысла ответа на поставленный вопрос.

Для получения оценки «отлично»

В ответе раскрыта сущность основных категорий и понятий, содержащихся в вопросе, определены все необходимые логические связи и отношения между ними полностью раскрывающие смысл ответа на поставленный вопрос, и приведены примеры из практической деятельности, иллюстрирующие ответ на поставленный вопрос.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1 Основная литература:

№	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы, к-во страниц, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Кол-во экз. в библиотеке факультета	Электронный ресурс размещен на
1	Заика И.Т., Гительсон Н.И. Документирование системы менеджмента качества. – М.: КНОРУС, 2013. 192 с	20	
2	Мирошниченко М.А. Современная концепция системы менеджмента качества. Учебное пособие. Краснодар: Кубанский государственный университет, 2012. 132 с.	15	На кафедре
3	Мазур И. И. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов обучающихся по специальности «Упр. качеством» / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – М.: Омега - Л, 2013. 400 с.	20	

5.2 Дополнительная литература:

№	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы, к-во страниц, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Кол-во экз. в библиотеке факультета	Электронный ресурс размещен на
1	Никитин В.А, Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. СПб: Питер, 2011. 127 с.	5	
2	Федюкин В.К. Управление качеством процессов. – СПб.: Питер, 2012. – 208 с.	5	
3	Немогай Н.В. Управление качеством. Менеджмент качества. Ответы на экзаменационные вопросы. Минск: ТетраСистемс, 2012. 172 с.		http://www.biblioclub.ru/book/78400/
4	Мирошниченко М. А., Мирошниченко А.А. Интеграция сбалансированной системы показателей и системы менеджмента качества // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета, Краснодар, 2014. 07(101)		http://ej.kubagro.ru/2014/07/pdf/83.pdf

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах *«Лань» и «Юрайт».*

5.3. Периодические издания

Научные журналы в читальном зале библиотеки факультета управления и психологии и (или) на сайтах их электронные версии:

1 Менеджмент в России за рубежом
2 Креативная экономика
3 Российский журнал менеджмента
4 Проблемы теории и практики управления
5 Методы менеджмента качества

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Административно-управленческий портал - URL: aup.ru.
2. КиберЛенинка - URL: http://cyberleninka.ru.
3. Научная электронная библиотека URL: http://elibrary.ru.
4. Образовательные ресурсы Интернета: менеджмент URL: http://www.alleng.ru.
5. Открытые курсы бизнеса и экономики - URL: www.college.ru.
6. Поисковая система «Академия google» - URL: http://scholar.google.com -
7. Портал Корпоративный менеджмент - URL: www.cfin.ru.
8. Портал научных публикаций - URL: www.management.ua.com.
9. Российское образование, федеральный портал [Официальный сайт] — URL: http://www.edu.ru
10. Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент" - URL: www.csocman.edu.ru.
11. Экспертный сайт ВШЭ – ГУ URL: www.OPEC.ru.
12. Электронно-библиотечная система URL: www.iprbooksshop.ru.
13. Электронные учебные пособия - URL: www.biblio-online.ru.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины предусматривает прослушивание лекций, участие в семинарских занятиях.

Для глубокого изучения дисциплины настоятельно рекомендуется:

– систематически готовиться к семинарским и практическим занятиям по учебным пособиям, научным статьям в журналах, а также с использованием ресурсов Интернет;

– своевременно выполнять практические задания, готовить рефераты и эссе.

Самостоятельная работа студента - один из важнейших этапов в подготовке специалистов. Она приобщает студентов к исследовательской работе, обогащает опытом и знаниями, необходимыми для дальнейшего их становления как специалистов, прививает навыки работы с литературой, статистическими данными.

Цель самостоятельной работы - систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний с использованием современных информационных технологий и литературных источников. Для развития навыков самостоятельной работы студентами во время самостоятельной работы выполняются:

– рефераты, связанные с рассмотрением структуры и принципов организации информационных ресурсов в сети Интернет.

– рефераты, связанные с обзором современного рынка специализированных справочных систем, конкурентной борьбы между их создателями за владение рынком.

– домашние задания по поиску в Интернете информации на заданную научную тему и подготовке доклада.

– рефераты, связанные с правовыми аспектами использования информационных ресурсов Интернета, охраной интеллектуальной собственности;

Реферат или эссе готовятся студентом самостоятельно, в них обобщаются теоретические материалы по исследуемой теме с использованием материалов из специальной литературы, нормативно-правовых документов, стандартизирующих рассматриваемую сферу. В содержании письменных работ должен быть собственный анализ и критический подход к решению проблемы по выбранной теме исследования, подкрепленный статистическими данными и корпоративной отчетностью известных корпораций. Материалы должны быть изложены на высоком теоретическом уровне, с применением практических данных, примеров.

Студентам рекомендуется непрерывно проводить научные исследования под руководством преподавателя кафедры по избранной теме и готовить сообщения на научные конференции, статьи в Сборник молодых исследователей и научные журналы.

Обучение студентов с ограниченными возможностями организуется в соответствии с требованиями «Методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего профессионального образования» от «8»апреля 2014 г.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»).
В ходе лабораторных занятий используется программное обеспечение:

1. Электронная информационно-образовательная среда университета.
2. Электронно-библиотечная систем университета

8.3. Перечень необходимых информационно справочных систем

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (http://www.consultant.ru)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (http://www.elibrary.ru)/

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	*Лекционные занятия*	Лекционная аудитория 426 - учебная лаборатория «Организационного проектирования, систем документации, информации и знаний», оснащенная презентационной техникой (мультимедийный проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением и стендами: - стенд 1 – Организационное проектирование; - стенд 2 – Корпоративная сеть знаний на базе онтологии: структура и технология реализации.
2.	*Семинарские занятия*	Учебная лаборатория ауд. 426 «Организационного проектирования, систем документации, информации и знаний», оснащенная презентационной техникой (мультимедийный проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением и стендами: - стенд 1 – Организационное проектирование; - стенд 2 – Корпоративная сеть знаний на базе онтологии: структура и технология реализации.
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Читальный зал библиотеки факультета
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория 425 / 426
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы (читальный зал библиотеки факультета), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

9.3. Презентации:

1. Презентация учебной дисциплины
2. Основы организации стратегического анализа
3. Технология стратегического анализа
4. Технология подготовки реферата и эссе

Р Е Ц Е Н З И Я 1

на рабочую учебную программу по дисциплине

Б1.В. ДВ.09.01 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Рабочая учебная программа по магистерской программе «Управление фирмой» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и Примерной основной образовательной программой по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент.

Содержания рабочей программы соответствует требованиям ФГОС ВО (в частности пп. 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.7, 6.8).

Содержание рабочей программы соответствует поставленным целям, современному уровню и тенденциям развития науки и производства, способствует повышение эффективности менеджмента предприятия в целом в условиях модернизации производства и конкурентоспособности продукции.

При разработке рабочей учебной программы использовалась новейшая отечественная и зарубежная литературы и собственные издания кафедры.

Содержания разделов оптимально насыщены и структурированы, целесообразно распределены по видам лекционные и семинарские занятия, в соответствии с трудоемкостью в часах, на основе фундаментальности и использования ИКТ.

Рабочая учебная программа отличается логической стройностью, практической направленностью.

Для более качественного изучения дисциплины необходимо предусмотреть привлечение на семинарские занятия представителей российских и зарубежных компаний, а также мастер классы с экспертами и специалистами в области менеджмента качества.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Рабочая учебная программа по дисциплине Б1.В.ДВ.09.01 Система менеджмента качества может использоваться в учебном процессе по магистерской программе «Управление фирмой» по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент в ФГБОУ ВО «КубГУ».

Заведующий кафедрой «Экономика и организация производства»
МГТУ им. Н. Э. Баумана, исполнительный директор некоммерческого
партнерства «Объединение контроллеров» доктор экономических наук,
профессор С.Г. Фалько



«30» июня 2016 г.

Р Е Ц Е Н З И Я 2

на рабочую учебную программу по дисциплине

Б1.В. ДВ.09.01 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Рабочая учебная программа по магистерской программе «Управление фирмой» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и Примерной основной образовательной программой по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент.

Содержания рабочей программы соответствует требованиям ФГОС ВО (в частности пп. 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.7, 6.8).

Содержание рабочей программы соответствует поставленным целям, современному уровню и тенденциям развития науки и производства, способствует повышение эффективности менеджмента качества в целом в условиях инновации и экономики знаний.

При разработке рабочей учебной программы использовалась современные отечественные и зарубежные источники, а также собственные издания кафедры.

Содержания разделов оптимально насыщены и структурированы, целесообразно распределены по видам лекционные и семинарские занятия, в соответствии с трудоемкостью в часах, на основе фундаментальности и использования ИКТ.

Рабочая учебная программа отличается логической стройностью, практической направленностью.

Для более качественного изучения дисциплины необходимо предусмотреть привлечение на семинарские занятия представителей российских и зарубежных компаний, а также мастер классы с экспертами и специалистами в области менеджмента качества.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Рабочая учебная программа по дисциплине Б1.В.ДВ.09.01 Система менеджмента качества может использоваться в учебном процессе по магистерской программе «Управление фирмой» по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент в ФГБОУ ВО «КубГУ».

Рецензент
заместитель генерального директора
ООО «Комплексный инжиниринг» О.И. Маслак



19 сентября 2016 г.