

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

\_\_\_\_\_ Хагуров Т.А.

подпись

« 27 » апреля 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.Б.02.02 РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Направление подготовки/специальность 38.04.03 *Управление персоналом*

Направленность (профиль) / специализация *Управление кадровым  
потенциалом организации*

Программа подготовки *академическая*

Форма обучения *заочная*

Квалификация (степень) выпускника *магистр*

Краснодар - 2018

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом Примерной основной образовательной программой

**Программу составила:**

Мирошниченко Марина Александровна, доцент  
кафедры, кандидат экономических наук, доцент



Рабочая программа дисциплины «Развитие систем менеджмента качества»  
обсуждена на заседании кафедры общего, стратегического, информационного  
менеджмента и бизнес - процессов  
протокол № 14 от «17» апреля 2018 г.  
Заведующий кафедрой Ермоленко В.В.



Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры  
управления персоналом и организационной психологии  
протокол № 11 от «04» апреля 2018 г.  
Заведующий кафедрой Лузаков А.А.



Утверждена на заседании  
учебно-методической комиссии факультета управления и  
психологии  
протокол № 12 от «19» апреля 2018 г.  
Председатель УМК факультета Шлюбуль Е. Ю.



**Рецензенты:**

Вербицкая И.С., заместитель руководителя отдела кадрового  
делопроизводства АО «Тинькофф банк»

Губенко А.А., генеральный директор ООО «Штиль Зюдвест»

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)**

### **1.1 Цель освоения дисциплины**

Цель курса – создание у студентов целостной картины и системного представления о современном состоянии развития систем менеджмента качества в области управления персоналом современной организации.

#### **Цели изучения дисциплины:**

- познакомить с историей и современным состоянием зарубежного опыта управления качеством;
- сформировать способности использовать принципы и методы развития системы менеджмента качества;
- научить основам всеобщего менеджмента качества.

Учебная дисциплина Б1.Б.02.02 «Развитие систем менеджмента качества» является обязательной дисциплиной базовой части.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Для достижения целей решаются следующие задачи изучения дисциплины:

#### *Теоретическая компонента*

- изучение методологии систем менеджмента качества;
- изучение терминологии предметной области системы менеджмента качества;
- изучение и привитие умения выбирать методы информационного, аналитического, методического и инструментального обеспечения системы менеджмента качества;
- умение формировать современные подходы к системе менеджмента качества в области информационно - аналитического и методического обеспечения управления современными организациями.

#### *Познавательная компонента*

- изучение современных подходов к исследованию развития систем менеджмента качества;
- формирование современного представления о методологических аспектах систем менеджмента качества;
- формирование системы показателей оценки систем менеджмента качества в деятельности предприятия;
- формирование способности принимать организационно-управленческие решения, оценивать их последствия, нести ответственность за их реализацию;
- формирование навыка разработки и организации применения современных методов и технологий управления персоналом.

#### *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;

4) умение разрабатывать, экономически обосновывать и внедрять в практику деятельности организации проекты совершенствования системы и технологии работы с персоналом на основе функционально-стоимостного анализа с ориентацией их на достижение социально-экономической эффективности.

### 1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Развитие систем менеджмента качества» является обязательной дисциплиной базовой части, направления подготовки 38.04.02 «Управления персоналом», магистерской программы «Управление кадровым потенциалом организации»

Предметом «Развитие систем менеджмента качества» является системы менеджмента качества в организации, в условиях неопределенности и нестабильности факторов внешней среды.

Ее изучение базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных в ходе изучения следующих дисциплин: теории организации и организационное проектирование, историческое развитие теории управления человеческими ресурсами и современные проблемы менеджмента. В свою очередь она обеспечивает изучение следующей дисциплины: функционально – стоимостной анализ системы и технологии управления персоналом.

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

В итоге изучения дисциплины «Развитие систем менеджмента качества» студенты должны приобрести необходимые для фактического проявления заявленных компетенций представления, знания, умения и навыки.

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

Таблица 1 – Требования к результатам освоения обучающимися дисциплины

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части)                                                                               | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны |                                          |                                                                                                         |
|--------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                    |                                                                                                                     | знать                                                       | уметь                                    | владеть                                                                                                 |
| 1      | <b>ОК 1</b>        | способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу                                                              | методы анализа, синтеза                                     | абстрактно мыслить                       | абстрактным мышлением, анализом, синтезом                                                               |
| 2      | <b>ОК 2</b>        | готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения | действия в нестандартных ситуациях                          | действовать в нестандартных ситуациях    | действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения |
| 3      | <b>ОПК 4</b>       | способностью всесторонне рассматривать и оценивать задачи                                                           | задачи возможности повышения эффективности                  | оценивать задачи повышения эффективности | умением рассматривать и оценивать задачи повышения                                                      |

|   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                 |                                                                                                                                |                                                                                                                |
|---|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |              | повышения<br>эффективности<br>использования и<br>развития персонала                                                                                                                                                                                                                                       | развития<br>персонала                                                                                                           | развития<br>персонала                                                                                                          | эффективности<br>использования и<br>развития<br>персонала                                                      |
| 4 | <b>ПК 2</b>  | умением оценивать<br>кадровый<br>потенциал,<br>интеллектуальный<br>капитал персонала<br>и организации в<br>целом, определять<br>направления и<br>формулировать<br>задачи по развитию<br>системы и<br>технологии<br>управления<br>персоналом в<br>организации                                              | как определять<br>направления и<br>формулировать<br>задачи по<br>развитию<br>системы<br>менеджмента<br>качества                 | оценивать<br>кадровый<br>потенциал,<br>интеллектуаль<br>ный капитал<br>персонала и<br>организации в<br>целом                   | формулировать<br>задачи по<br>развитию<br>системы и<br>технологии<br>управления<br>персоналом в<br>организации |
| 5 | <b>ПК 12</b> | владением<br>принципами, форм<br>и методов<br>диагностики<br>организационного<br>развития,<br>технологии<br>проведения<br>диагностики и<br>мониторинга<br>состояния развития<br>организации, ее<br>кадрового<br>потенциала и<br>умением<br>использовать их в<br>своей<br>профессиональной<br>деятельности | технологии<br>проведения<br>диагностики и<br>мониторинга<br>состояния<br>развития<br>организации, ее<br>кадрового<br>потенциала | использовать<br>их в своей<br>профессиональ<br>ной<br>деятельности<br>технологии<br>проведения<br>диагностики и<br>мониторинга | принципами,<br>форм и методов<br>диагностики<br>организационног<br>о развития                                  |

## 2. Структура и содержание дисциплины.

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зач.ед. (36 час.), их распределение по видам работ (для студентов заочной формы обучения) представлено в таблице 2. Распределение часов по видам учебной работы и семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Распределение трудоемкости по всем видам аудиторной и самостоятельной работы студента по курсам

| Вид учебной работы                                                           |                                      | Всего часов  | Курс (часы)  |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------|--------------|---|---|---|
|                                                                              |                                      |              | 5            |   |   |   |
| <b>Контактная работа, в том числе:</b>                                       |                                      | <b>12,2</b>  | <b>12,2</b>  |   |   |   |
| <b>Аудиторные занятия (всего):</b>                                           |                                      | <b>12</b>    | <b>12</b>    |   |   |   |
| Занятия лекционного типа                                                     |                                      | 4            | 4            | - | - | - |
| Лабораторные занятия                                                         |                                      |              |              | - | - | - |
| Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)                   |                                      | 8            | 8            | - | - | - |
|                                                                              |                                      |              |              | - | - | - |
| <b>Иная контактная работа:</b>                                               |                                      |              |              |   |   |   |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                                        |                                      |              |              |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (ИКР)                                               |                                      | 0,2          | 0,2          |   |   |   |
| <b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>                                  |                                      | <b>20</b>    | <b>20</b>    |   |   |   |
| <i>Курсовая работа</i>                                                       |                                      |              |              | - | - | - |
| <i>Проработка учебного (теоретического) материала</i>                        |                                      | 8            | 8            | - | - | - |
| <i>Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)</i> |                                      | 6            | 6            | - | - | - |
| <i>Реферат</i>                                                               |                                      | 4            | 4            | - | - | - |
|                                                                              |                                      |              |              |   |   |   |
| Подготовка к текущему контролю                                               |                                      | 2            | 2            | - | - | - |
| <b>Контроль:</b>                                                             |                                      | <b>зачет</b> | <b>зачет</b> |   |   |   |
| Подготовка к зачету                                                          |                                      | 3,8          | 3,8          |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                                                    | <b>час.</b>                          | <b>36</b>    | <b>36</b>    | - | - | - |
|                                                                              | <b>в том числе контактная работа</b> | <b>12,2</b>  | <b>12,2</b>  |   |   |   |
|                                                                              | <b>зач. ед</b>                       | <b>1</b>     | <b>1</b>     |   |   |   |

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам (темам) дисциплины для студентов заочной формы обучения представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 5 курсе заочной формы обучения

| № | Наименование разделов (тем)                | Заочная форма    |                   |          |    |                      |
|---|--------------------------------------------|------------------|-------------------|----------|----|----------------------|
|   |                                            | Количество часов |                   |          |    |                      |
|   |                                            | Всего            | Аудиторная работа |          |    | Внеаудиторная работа |
|   |                                            |                  | Л                 | ПЗ       | ЛР |                      |
| 1 | 2                                          | 3                | 4                 | 5        | 6  | 7                    |
|   | <b>ВВЕДЕНИЕ</b>                            | <b>6</b>         |                   | 2        |    | 4                    |
| 1 | Современная философия качества             | 7                | 1                 | 2        |    | 4                    |
| 2 | Качество и заинтересованные стороны        | 7                | 1                 | 2        |    | 4                    |
| 3 | Современная концепция менеджмента качества | 6                | 2                 |          |    | 4                    |
| 4 | <b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>                          | <b>6</b>         |                   | 2        |    | 4                    |
|   | <b>Итого по дисциплине:</b>                | <b>32</b>        | <b>4</b>          | <b>8</b> |    | <b>20</b>            |

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

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание лекций

| № | Наименование раздела (темы)                | Содержание раздела (темы)                                                                                              | Форма текущего контроля  |
|---|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1 | ВВЕДЕНИЕ                                   | Характеристика учебной дисциплины, ее место и роль в системе знаний, связь с другими дисциплинами. Введение.           | Обсуждение вопросов темы |
| 2 | Современная философия качества             | История развития системы менеджмента качества. Понятие качества в философии всеобщего управления качеством             | Обсуждение вопросов темы |
| 3 | Качество и заинтересованные стороны        | Классификация заинтересованных сторон в системе менеджмента качества. Менеджмент качества в рамках управления проектом | Обсуждение вопросов темы |
| 4 | Современная концепция менеджмента качества | Международные стандарты ИСО. Интегрированная система менеджмента организации                                           | Обсуждение вопросов темы |
| 5 | ЗАКЛЮЧЕНИЕ                                 | Краткий обзор дисциплины. Актуальные проблемы дисциплины                                                               | Контрольная работа       |

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание семинарских занятий

| №  | Наименование раздела (темы)                | Тематика лабораторных занятий                                                                                                         | Форма текущего контроля  |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | Современная философия качества             | Эволюция подходов к управлению качеством<br>Основные положения концепции управления качеством<br>Качество продукции и качество услуги | Обсуждение вопросов темы |
| 2  | Современная философия качества             | Сертификации и соответствия.<br>Виды сертификатов<br>Документационное обеспечение качества                                            | Обсуждение вопросов темы |
| 3  | Качество и заинтересованные стороны        | Основные преимущества внедрения систем менеджмента качества<br>Анализ элементов затрат на качество в результате внедрения TQM         | Р                        |
| 4  | Качество и заинтересованные стороны        | Стандартизированные системы менеджмента качества<br>Сертификация продукции проекта                                                    | Обсуждение вопросов темы |
| 5  | Современная концепция менеджмента качества | Международные стандарты ИСО и Всеобщее управление качеством.                                                                          | Р                        |
| 6  | Современная концепция менеджмента качества | Десять подходов к интеграции системы менеджмента организации                                                                          | Обсуждение вопросов темы |
| 7  | Современная концепция менеджмента качества | Возможности развития TQM.                                                                                                             | Обсуждение вопросов темы |
| 8  | Современная концепция менеджмента качества | Инструменты системы менеджмента качества                                                                                              | Р                        |
| 9  | Современная концепция менеджмента качества | Показатели оценки удовлетворенности групп потребителей в области образования                                                          | Контрольная работа       |
| 10 | Современная концепция менеджмента качества | Менеджмент качества в рамках управления проектом                                                                                      | Тест                     |

## **Темы практических и контрольных заданий к семинарским занятиям по дисциплине «Развитие систем менеджмента качества»**

1 Оценить уровень показателя качества, используя инструменты системы менеджмента качества.

2 Разработайте показатель для измерения качества выбранного процесса, используя инструменты контроллинга.

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  $C_p$  и  $C_{pk}$  для выбранного процесса.

8 Проведите оценку важности показателей качества товара методом попарных сравнений.

9 Проведите оценку согласованности ответов экспертов в виде ранжированных рядов.

10 Постройте диаграмму Парето для выяснения причин проблем.

11 Постройте гистограмму и проанализируйте ее. Используйте диаграмму «Рыбья кость» для определения проблемы.

12 Проведите расслоение данных для определения значимости фактора. Постройте карту VSM для выбранного процесса.

### **2.3.3 Лабораторные занятия**

*Лабораторные занятия не предусмотрены*

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

Таблица 8 – Виды и перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы

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

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной деятельности:

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

- практические (семинарские) занятия: компьютерное моделирование.

Традиционные образовательные технологии: семинарские занятия и лекции.

Технология проблемного обучения: лекция – дискуссия, проблемная лекция, компьютерная презентация. 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 задач. С этой целью разработаны задания для выполнения практических и контрольных работ. Они состоят из задач и упражнений, ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения практических заданий.

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

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

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

Удельный вес занятий в часах, проводимых в интерактивных формах для ЗФО (3 ч. лекций и 3 ч. семинарских занятий).

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

Таблица 9 – Формы организации лекционных занятий

| № | Тема лекции                                                  | Используемые образовательные технологии | Количество часов (ЗФО ) |
|---|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|
| 1 | Л (Тема 1. Эволюция подходов к управлению качеством).        | Лекция - компьютерная презентация       | 1                       |
| 2 | Л (Тема 2. Стандартизированные системы менеджмента качества) | Лекция - компьютерная презентация       | 1                       |
| 3 | Л (Тема 3. Инструменты системы менеджмента качества)         | Лекция - компьютерная презентация       | 1                       |
|   | <b>Всего</b>                                                 |                                         | <b>3</b>                |

Таблица 10 – Формы организации семинарских занятий

| № | Тема семинарского занятия                                                                                           | Используемые образовательные технологии | Количество часов ЗФО |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------|
| 1 | ПР (Тема 1. Разработка показателей для измерения качества выбранного процесса, используя инструменты контроллинга). | Дискуссия. Информационный проект        | 1                    |
| 2 | ПР (Тема 2. Анализ видов, последствий и критичности отказов для выбранной конструкции изделия).                     | Семинар – мозговой штурм                | 1                    |
| 3 | ПР (Тема 3. Показатели оценки удовлетворенности групп потребителей в области образования).                          | Семинар – дискуссия.                    | 1                    |
|   | <b>Всего:</b>                                                                                                       |                                         | <b>3</b>             |

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 по дисциплине

| №  | Тематика рефератов 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. Диаграмма причин Рыбья кость (диаграмма ИСИКАВЫ).                                                                                                                                                                                   |
| 13 | Построение и анализ диаграммы Парето. Виды диаграмм Парето                                                                                                                                                                                                          |
| 14 | Оценка качества процесса с помощью индексов воспроизводимости Cp, Cpk, Pp, Ppk.                                                                                                                                                                                     |
| 15 | «Дом качества» (QFD). Назначение метода. Методика построения «Дома качества».                                                                                                                                                                                       |
| 16 | Назначение и методика анализа видов, последствий и критичности отказов.                                                                                                                                                                                             |
| 17 | Система «6 сигм». Методика совершенствования процессов предприятия.                                                                                                                                                                                                 |
| 18 | Система «Тощее производство». Основные инструменты.                                                                                                                                                                                                                 |
| 19 | Система всеобщего ухода за оборудованием TPM. Основной принцип TPM. Основные инструменты всеобщего ухода за оборудованием (TPM): самостоятельное обслуживание оборудования операторами, отдельные улучшения, организация системы планов-предупредительного ремонта. |
| 20 | Цикл Деминга (PDCA).                                                                                                                                                                                                                                                |
| 21 | Японский «Принцип 5-ти С».                                                                                                                                                                                                                                          |
| 22 | Методы Тагути. Робастное проектирование процесса.                                                                                                                                                                                                                   |
| 23 | Кружки качества как метод всеобщего вовлечения персонала в решение проблем качества. Причины не распространения кружков в условиях отечественной промышленности.                                                                                                    |
| 24 | Мотивация персонала на высокое качество труда. Оценка работы персонала и подразделений.                                                                                                                                                                             |
| 25 | Методика функционально-стоимостного анализа изделия                                                                                                                                                                                                                 |
| 26 | Модель классификации показателей качества Кано.                                                                                                                                                                                                                     |

**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: сверху, 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:

### **Примерные варианты контрольных заданий:**

#### **Вариант 1.**

1. Что представляют собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции / услуг? В чем заключается значение УК на современном этапе?
4. Поясните метод «Точно вовремя». Приведите пример применения.

#### **Вариант 2.**

1. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность, стоимость.
2. Совпадает ли подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя?
3. В чем различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»? Как соотносятся принципы конкурентоспособности и качества продукции?
4. Поясните метод «Бережливое производство». Приведите пример применения.

#### **Вариант 3.**

1. Назовите основные стадии развития философии качества.
2. Назовите основные модели систем управления качеством в развитых странах.
3. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством.
4. В чем сущность опыта управления качеством в США?

#### **Вариант 4.**

1. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством продукции и услуг?
2. В чем сущность основных направлений развития управления качеством в России применительно к условиям рыночных отношений.
3. Опишите сущности концепции TQM.
4. При каких условиях возможно в России решение проблемы качества?

#### **Вариант 5.**

1. Дайте развернутое определение современной концепции менеджмента качества.
2. Какие виды сертификатов вы знаете?
3. Приведите алгоритм последовательности работы по созданию системы TQM.
4. Определите место менеджера проекта в системе TQM.

#### **Вариант 6.**

1. Какова структура совокупности знаний о менеджменте качества?
2. Каковы общие и общесистемные принципы TQM?
3. Каковы состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM.
4. Назовите основные функции службы менеджмента качества в компании.

#### **Вариант 7.**

1. В чем различия и сходство понятий «сертификация» и «соответствие»?
2. Перечислите основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями/компаниями.

3. Назовите основные элементы качества по ИСО.
4. Поясните метод FMEA-анализ.

**Вариант 8.**

1. Перечислите виды нормативных документов в РФ в области сертификации.
2. Что представляет собой сертификация продукции и услуг?
3. Какие органы входят в организационную структуру сертификации?
4. Каков порядок проведения сертификации продукции?

**Вариант 9.**

1. Дайте классификацию затрат на обеспечение качества.
2. Каков диапазон «цены» качества?
3. Как изменяется структура затрат на качество в результате внедрения системы TQM?
4. Каковы современные подходы и методы управления качеством?

**Вариант 10.**

1. В чем состоят основные преимущества внедрения систем менеджмента качества?
2. Какова роль руководства предприятия во внедрении систем менеджмента качества?
3. Проанализируйте, какие элементы затрат на качество увеличиваются в результате внедрения TQM?
4. Расскажите о методе «Ноль дефектов».

**Вариант 11.**

1. В чем заключается суть метода структурирования функции качества (СФК)?
2. Перечислите основные этапы структурирования функции качества.
3. Что представляет собой анализ последствий и причин отказов (FMEA-анализ)?
4. Перечислите объекты FMEA-анализа.

**Вариант 12.**

1. Перечислите основные этапы проведения FMEA-анализа.
2. В чем заключается назначение контрольных листов?
3. Какие компоненты описывает диаграмма Ишикавы?
4. Что позволяют выявить диаграммы разброса?

**Вариант 13.**

1. Что позволяют выявить диаграммы разброса?
2. Каким образом диаграмма Парето иллюстрирует принятие первоочередных мер по улучшению качества?
3. Перечислите основные виды контрольных карт.
4. В чем различие понятий «бизнес-операция» и «бизнес-процесс»?

**Вариант 14.**

1. Применимы ли в российской практике методы «точно вовремя».
2. Методы управления качеством могут использоваться одновременно или необходимо выбор из альтернатив?
3. Бизнес-процессы включают управленческие процессы принятия решений?
4. Как соотносятся методы управления знаниями и информационные технологии?

**Вариант 15.**

1. В чем заключается суть концепции бережливое инновации?
2. Перечислите основные инструменты концепции бережливое производство.
3. Приведите примеры российских предприятий, применяющих концепцию бережливое производство
4. Расскажите о назначении контрольных листов.

**Вариант 16.**

1. В чем заключается суть концепции бережливое производство?
2. Перечислите основные этапы внедрения концепции бережливое производство.
3. Что представляет собой анализ последствий и причин отказов (FMEA-анализ)?
4. Перечислите объекты FMEA-анализа.

**Вариант 17.**

- 1 Что позволяют выявить диаграммы разброса?
- 2 Каким образом диаграмма Парето иллюстрирует принятие первоочередных мер по улучшению качества?
- 3 Перечислите основные виды контрольных карт.
- 4 Применимы ли в российской практике методы «точно вовремя».

**Вариант 18.**

- 1 Методы управления качеством могут использоваться одновременно или необходимо выбор из альтернатив?
- 2 В чем различие понятий «бизнес-операция» и «бизнес-процесс»? Какое понятие шире?
- 3 Бизнес-процессы включают управленческие процессы принятия решений?
- 4 Как соотносятся методы управления знаниями и информационные технологии?

**Вариант 19.**

1. Что представляют собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции / услуг?
4. В чем заключается значение УК на современном этапе?

**Вариант 20.**

1. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность, стоимость.
2. Совпадает ли подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя?
3. В чем различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?
4. Как соотносятся принципы конкурентоспособности и качества продукции?

**Вариант 21.**

1. Каковы современные подходы и методы управления качеством?
2. Назовите основные стадии развития философии качества.
3. Назовите основные модели систем управления качеством в развитых странах.
4. Перечислите основные особенности японского опыта УК.

**Вариант 22.**

1. В чем сущность опыта УК в США?
2. Какие международные стандарты ИСО стали основой УК продукции и услуг во многих странах мира?
3. В чем сущность основных направлений развития УК в России применительно к условиям рыночных отношений?
4. При каких условиях возможно в России решение проблемы качества?

**Вариант 23.**

1. Дайте развернутое определение современной концепции менеджмента качества.
2. Опишите сущности концепции TQM.
3. В какой последовательности проводятся работы по созданию системы TQM.
4. Определите место менеджера проекта в системе TQM.

**Вариант 24.**

1. Какова структура совокупности знаний об менеджменте качества?
2. Каковы общие и общесистемные принципы TQM?
3. Каковы состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM.
4. Назовите основные функции службы менеджмента качества в компании.

**Вариант 25.**

1. В чем различия и сходство понятий «сертификация» и «соответствие»?
2. Какие виды сертификатов вы знаете?
3. Перечислите основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями/компаниями.
4. Назовите основные элементы качества по ИСО.

### **Вариант 26.**

1. Перечислите виды нормативных документов в РФ в области сертификации.
2. Что представляет собой сертификация продукции и услуг?
3. Какие органы входят в организационную структуру сертификации?
4. Каков порядок проведения сертификации продукции?

### **Критерии оценивания контрольной работы по дисциплине «Развитие систем 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 полно, при ответе допущены неточности, но незначительные. Допущены небольшие неточности при выводах и использовании терминов.
5. Практические навыки твёрдые.

Оценка **«не зачтено»** выставляется студенту, если:

1. Основное содержание учебного материала не раскрыто.
2. Материал изложен неполно, при ответе допущены неточности, нарушена последовательность изложения. Допущены неточности при выводах и использовании терминов.
3. Допущены грубые ошибки в определениях.
4. Нет практических навыков в использовании материала.

### **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. Реинжиниринг бизнес-процессов – это:

- а) метод кардинальной перестройки бизнес-процессов;
- б) изменение сфер и направлений деятельности (бизнеса) предприятия;
- в) метод перестройки технологии производственной деятельности.

18. Метод «точно вовремя» – это:

- а) совокупность методов повышения работ и обслуживания за счет 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.

*19. Методы управления знаниями:*

- а) методы обучения персонала предприятия;
- б) управление процессами приобретения и использования знаний в системах управления персоналом, управления бизнес-процессами;
- в) распространение информации о предприятии.

*20. Реструктуризация – это:*

- а) изменение организационной структуры предприятия;
- б) изменение условий погашения задолженностей предприятия;
- в) комплексная оптимизация системы функционирования предприятия.

*21. 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.

*22. 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  | Курсовая работа | Расчетно-графическое задание | Тест | Реферат | Эссе | Контрольная работа | Лабораторное задание |
|--------------|-----------------|------------------------------|------|---------|------|--------------------|----------------------|
| <b>ОК 1</b>  |                 |                              | +    | +       |      | +                  |                      |
| <b>ОК 2</b>  |                 |                              | +    | +       |      | +                  |                      |
| <b>ОПК 4</b> |                 |                              | +    | +       |      | +                  |                      |
| <b>ПК 2</b>  |                 |                              | +    | +       |      | +                  |                      |
| <b>ПК 12</b> |                 |                              | +    | +       |      | +                  |                      |

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 в сфере управления персоналом, определяющих экономическую и организационную эффективность деятельности фирмы.

В результате изучения дисциплины «Развития систем менеджмента качества» магистрант должен:

иметь представление:

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

знать и уметь:

- философию и методологию всеобщего управления качеством для руководства процессами деятельности и управления персоналом, 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 методов и технологий применения систем менеджмента качества.

**Прикладная направленность** дисциплины базируется на изучении практических алгоритмов и моделей систем 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 на 5 курсе - зачет.

**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 по учебной дисциплине «Развитие систем менеджмента качества»**

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

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 «Развитие систем 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 нетвёрдые.

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.

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

**5.1 Основная литература:**

| № п/п. | Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы, к-во страниц, вид и характеристика иных информационных ресурсов                                                                   | Количество экз. в библиотеке | Электронный ресурс |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------|
| 1      | Ефимов, Владимир Васильевич.<br>Статистические методы в управлении качеством продукции [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / В. В. Ефимов, Т. В. Барт. - 2-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2013. - 235 с | 10                           |                    |
| 2      | Менеджмент качества. Принятие решений о качестве, управляемом заказчиком [Текст] / под ред. А. Г. Варжапетяна ; [А. Г. Варжапетян и др.]. - 3-е изд. - Москва : Вузовская книга, 2012. - 359 с.                 | 6                            |                    |
| 3      | Вдовин, Сергей Михайлович.<br>Система менеджмента качества организации [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 298 с.         | 12                           |                    |
| 4      | Мирошниченко М.А. Современная концепция системы менеджмента качества. Учебное пособие. Краснодар: Кубанский государственный университет, 2012. 132 с.                                                           | 25                           | На кафедре         |

**5.2 Дополнительная литература:**

| № п / п  | Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы, к-во страниц, вид и характеристика иных информационных ресурсов | Кол-во экз. в библиотеке | Электронный ресурс |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <b>1</b> | <b>2</b>                                                                                                                                      | <b>3</b>                 | <b>4</b>           |
|          | <b>Учебники</b>                                                                                                                               |                          |                    |

|   |                                                                                                                                                                                    |    |                                                                                         |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 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 |                                                                                         |
| 2 | Немогай Н.В. Управление качеством. Менеджмент качества. Ответы на экзаменационные вопросы. Минск: ТетраСистемс, 2012. 172 с.                                                       |    | <a href="http://www.biblioclub.ru/book/78400/">http://www.biblioclub.ru/book/78400/</a> |
| 3 | Заика, Ирина Тенгизовна. Документирование системы менеджмента качества [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / И. Т. Заика, Н. И. Гительсон. - М. : КНОРУС, 2010. - 186 с. | 21 |                                                                                         |
|   | <b>Журнал</b>                                                                                                                                                                      |    |                                                                                         |
| 1 | Методы менеджмента качества                                                                                                                                                        | 1  | <a href="http://www.riastk.ru/mmj">www.riastk.ru/mmj</a>                                |

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](http://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](http://www.college.ru).
6. Поисковая система «Академия google» - URL: <http://scholar.google.com> -
7. Портал Корпоративный менеджмент - URL: [www.cfin.ru](http://www.cfin.ru).
8. Портал научных публикаций - URL: [www.management.ua.com](http://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](http://www.csocman.edu.ru).
11. Экспертный сайт ВШЭ – ГУ URL: [www.OPEC.ru](http://www.OPEC.ru).
12. Электронно-библиотечная система URL: [www.iprbooksshop.ru](http://www.iprbooksshop.ru).
13. Электронные учебные пособия - URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru).

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

Освоение дисциплины предусматривает прослушивание лекций и проведение лабораторных работ.

Для глубокого изучения дисциплины настоятельно рекомендуется:

- систематически готовиться к лабораторным занятиям по учебным пособиям, научным статьям в журналах, а также с использованием ресурсов Интернет;
- своевременно выполнять лабораторные задания, готовить рефераты.

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. | <i>Лекционные занятия</i>                  | Лекционная аудитория 409А, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья), доска интерактивная Interwrite Learning или доска магнитно-маркерная, и переносными компьютерными средствами обучения с выходом в сеть Интернет и с программным обеспечением:<br>Microsoft Windows 8, 10 Дог. №73-АЭФ/223-ФЗ/2018.<br>Соглашение Microsoft ESS 72569510' от 06.11.2018.<br>Microsoft Office Professional Plus. Дог. №73-АЭФ/223-ФЗ/2018<br>Соглашение Microsoft ESS 72569510' от 06.11.2018. |
| 2. | <i>Семинарские занятия</i>                 | Аудитория 413А, укомплектованная специализированной мебелью и переносными компьютерными средствами обучения с выходом в сеть Интернет и с программным обеспечением:<br>Microsoft Windows 8, 10 Дог. №73-АЭФ/223-ФЗ/2018.<br>Соглашение Microsoft ESS 72569510' от 06.11.2018.<br>Microsoft Office Professional Plus. Дог. №73-АЭФ/223-ФЗ/2018<br>Соглашение Microsoft ESS 72569510' от 06.11.2018.                                                                                                   |
| 3. | Групповые (индивидуальные) консультации    | Читальный зал библиотеки факультета                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. | Текущий контроль, промежуточная аттестация | Аудитория 415А / 409А, укомплектованная специализированной мебелью и переносными компьютерными средствами обучения с выходом в сеть Интернет и с программным обеспечением:<br>Microsoft Windows 8, 10 Дог. №73-АЭФ/223-ФЗ/2018.<br>Соглашение Microsoft ESS 72569510' от 06.11.2018.<br>Microsoft Office Professional Plus. Дог. №73-АЭФ/223-ФЗ/2018<br>Соглашение Microsoft ESS 72569510' от 06.11.2018.                                                                                            |
| 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. Презентации учебной дисциплины
2. Технология подготовки реферата