

Министерство науки и высшего образования 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.  
« 29 » мая 2020г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### Б1.В.ДВ.12.01 ИНФОРМАЦИОННО - ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Направление подготовки/специальность

*46.03.02 «Документоведение и архивоведение»*

Направленность (профиль) / специализация *Организационное*

*проектирование документационного обеспечения управления в организации*

Программа подготовки *академическая*

Форма обучения *очная*

Квалификация (степень) выпускника *бакалавр*

Краснодар 2020

Рабочая программа дисциплины «Информационно-документационное обеспечение системы менеджмента качества» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение»

**Программу составили:**

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



Ермоленко Владимир Валентинович, заведующий кафедрой,  
доктор экон. наук, доцент



Рабочая программа дисциплины «Информационно-документационное обеспечение системы менеджмента качества» утверждена на заседании кафедры общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес - процессов

протокол № 9 от «22» мая 2020 г.

Заведующий кафедрой Ермоленко В.В.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры (выпускающей)  
протокол № 9 от «22» мая 2020 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Ермоленко В.В.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета  
управления и психологии

протокол № 6 от «25» мая 2020 г.

Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.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

Бондарева Марина Ивановна, начальник отдела служебной переписки администрации Краснодарского края

## **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 информационно-документационного обеспечения системы менеджмента качества в области информационно - аналитического и методического обеспечения управления современными организациями.

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.12.01 «Информационно-документационное обеспечение системы менеджмента качества» является дисциплиной по выбору вариативной части.

### **1.2 Задачи освоения 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 в структуре образовательной программы**

Учебная дисциплина «Информационно-документационное обеспечение системы менеджмента качества» является дисциплиной по выбору вариативной части, направления подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» программы «Организационное проектирование документационного обеспечения управления в организации». с кодом Б1.В.ДВ.12.01.

Предметом «Информационно-документационное обеспечение системы менеджмента качества» является менеджмент 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: 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, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение учебной дисциплины «Информационно-документационное обеспечение системы менеджмента качества» направлено на формирование у обучающихся необходимых для фактического проявления заявленных компетенций представления, знания, умения и навыков. В таблице 1 представлены требования (компетенции) к изучению студентом дисциплины.

**Таблица 1 – Требования к освоению студентом дисциплины**

№ п.п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть (навыки)
1	ПК-2	Владением основами информационно-аналитической деятельности и способностью применять их в профессиональной сфере	Правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	Разрабатывать документы (положения, инструкции и др.) по ведению документационного обеспечения управления и архивного дела	Владеть основами информационно-аналитической деятельности и способностью их применить в профессиональной сфере

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов), их распределение по видам работ (для студентов очной и заочной форм обучения) представлено в таблице 2.

**Таблица 2 – Распределение трудоёмкости по всем видам аудиторной и самостоятельной работы студента по семестрам (очная форма обучения)**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)	
		5	6
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	
Занятия лекционного типа	18	18	
Лабораторные занятия	18	18	
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)			
	-	-	
<b>Иная контактная работа:</b>			
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2	
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3	
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	
Курсовая работа	-		-
Проработка учебного (теоретического) материала	10	10	

Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	10	10	
Реферат	6	6	
Подготовка к текущему контролю	8	8	
<b>Контроль:</b>			
Подготовка к экзамену / зачету	<b>35,7</b>	35,7	
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>108</b>	108
	<b>в том числе контактная работа, час.</b>	<b>38,3</b>	38,3
	<b>зач. ед.</b>	<b>4</b>	4

### Распределение трудоемкости по всем видам аудиторной и самостоятельной работы студента по семестрам (заочная форма обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)	
		5	6
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	
Занятия лекционного типа	4	4	
Лабораторные занятия	4	4	
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)			
	-	-	
<b>Иная контактная работа:</b>			
Контроль самостоятельной работы (КСР)			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3		0,3
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>91</b>	<b>28</b>	<b>63</b>
Курсовая работа	-		-
Проработка учебного (теоретического) материала	30	10	20
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	30	10	20
Реферат	18	8	10
Подготовка к текущему контролю	18		18
<b>Контроль:</b>			
Подготовка к экзамену / зачету	<b>8,7</b>		8,7
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>108</b>	36
	<b>в том числе контактная работа, час.</b>	<b>8,3</b>	8
	<b>зач. ед.</b>	<b>3</b>	1

### 2.2. Структура дисциплины

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

Таблица 3 - Содержание и структура дисциплины (модуля)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов, ОФО					Количество часов, ЗФО				
		Всего	Аудиторная работа			СРС	Всего	Аудиторная работа			СРС
			Л	ПР	ЛР			Л	ПР	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	10	2		2	2	22	2			20

2	Современная философия качества	18	4		4	10	22			2	20
3	Качество и заинтересованные стороны	18	4		4	10	22	2			20
4	Современная концепция менеджмента качества	22	6		6	10	22			2	20
5	<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	4	2		2		11				11
	Контролируемые самостоятельные работы	4				4					
	<b>Экзамен</b>	<b>35,7</b>					<b>8,7</b>				
	<b>ИКР</b>	<b>0,3</b>					<b>0,3</b>				
	<b>Итого по дисциплине:</b>	<b>108</b>	<b>18</b>		<b>18</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>91</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. Предмет, объект дисциплины	Обсуждение вопросов темы
<b>I</b>	<b>Современная философия качества</b>		
2	История развития системы менеджмента качества	Эволюция подходов к управлению качеством Основные положения концепции управления качеством Качество продукции и качество услуги	Э
3	Понятие качества в философии всеобщего управления качеством	Сертификации и соответствия. Виды сертификатов Документационное обеспечение качества	Обсуждение вопросов темы
<b>II</b>	<b>Качество и заинтересованные стороны</b>		
4	Классификация заинтересованных сторон в системе менеджмента качества	Основные преимущества внедрения систем менеджмента качества Анализ элементов затрат на качество в результате внедрения TQM	Обсуждение вопросов темы

5	Менеджмент качества в рамках управления проектом	Стандартизированные системы менеджмента качества Сертификация продукции проекта	Э
<b>III</b>	<b>Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством</b>		
6	Международные стандарты ИСО.	Международные стандарты ИСО и Всеобщее управление качеством. Возможности развития TQM	Обсуждение вопросов темы
7	Интегрированная система менеджмента организации	Десять подходов к интеграции системы менеджмента организации	Э
8	Показатели оценки удовлетворенности и групп потребителей	Показатели оценки удовлетворенности групп потребителей в области образования	Э
9	<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	Краткий обзор дисциплины. Актуальные проблемы дисциплины	Контрольная работа

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

*Семинарские занятия не предусмотрены*

### 2.3.3 Лабораторные занятия

**Таблица 5 – Содержание лабораторных занятий**

№	Наименование раздела (темы)	Тематика лабораторных занятий	Форма текущего контроля
1	ВВЕДЕНИЕ	Характеристика учебной дисциплины, ее место и роль в системе знаний, связь с другими дисциплинами. Предмет, объект дисциплины	Обсуждение вопросов темы
<b>I</b>	<b>Современная философия качества</b>		
2	Лабораторная работа №1.	Эволюция подходов к управлению качеством Основные положения концепции управления качеством Качество продукции и качество услуги	Отчет по лабораторной работе
3	Лабораторная работа №2.	Сертификации и соответствия. Виды сертификатов Документационное обеспечение качества	Отчет по лабораторной работе
4	Лабораторная работа №3.	Оценить уровень показателя качества, используя инструменты контроллинга.	Отчет по лабораторной работе
<b>II</b>	<b>Качество и заинтересованные стороны</b>		

5	Лабораторная работа №4.	Решение задач затраты на качество в результате внедрения TQM	Отчет по лабораторной работе
6	Лабораторная работа №5.	Разработайте проект политики качества для выбранной производственной компании с учетом требований, изложенных в стандартах ИСО серии 9000.	Отчет по лабораторной работе
7	Лабораторная работа №6.	Разработайте руководство по проведению процедуры закупок материалов и полуфабрикатов с учетом требований, изложенных в стандартах ИСО серии 9000.	Отчет по лабораторной работе
<b>III</b>	<b>Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством</b>		
8	Лабораторная работа №7.	Международные стандарты ИСО и Всеобщее управление качеством. Возможности развития TQM	Отчет по лабораторной работе
9	Лабораторная работа №8.	Десять подходов к интеграции системы менеджмента организации	Отчет по лабораторной работе
10	Лабораторная работа №9.	Показатели оценки удовлетворенности групп потребителей в области образования	Отчет по лабораторной работе
11	Лабораторная работа №10.	Проанализируйте представленную контрольную карту. Рассчитайте индексы $C_p$ и $C_{pk}$ для выбранного процесса.	Отчет по лабораторной работе
12	Лабораторная работа №11.	Проведите оценку важности показателей качества товара методом попарных сравнений.	Отчет по лабораторной работе
13	Лабораторная работа №12.	Проведите оценку согласованности ответов экспертов в виде ранжированных рядов.	Отчет по лабораторной работе
14	Лабораторная работа №13.	Постройте диаграмму Парето для выяснения причин проблем.	Отчет по лабораторной работе
15	Лабораторная работа №14.	Постройте гистограмму по данным и проанализируйте ее.	Отчет по лабораторной работе
16	Лабораторная работа №15.	Постройте диаграмму «Рыбья кость» по данным для определения проблемы.	Отчет по лабораторной работе
17	Лабораторная работа №16.	Проведите расслоение данных для определения значимости фактора. Постройте карту VSM для выбранного процесса.	Отчет по лабораторной работе
18	<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	Краткий обзор дисциплины. Актуальные проблемы дисциплины	Контрольная работа



## 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 ФТА (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 6 – Виды и перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы**

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

2	<i>ЭССЕ</i>	<i>Учебное пособие.</i> Мирошниченко М.А. Современная концепция системы менеджмента качества. Краснодар: Кубанский государственный университет, 2012. 132 с.
3	<i>Контрольная работа</i>	<i>Учебное пособие.</i> Мирошниченко М.А. Современная концепция системы менеджмента качества. 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;

— лабораторные занятия: компьютерная моделирование.

Традиционные образовательные технологии: лабораторные 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 лабораторных занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических задач. С этой целью разработаны задания для выполнения лабораторных работ. Они состоят из задач и упражнений, ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения лабораторных заданий.

На каждом практическом занятии отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по какой – либо практической проблеме информационных систем и баз данных, 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 информационных систем и баз данных 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.

Удельный вес занятий в часах, проводимых в интерактивных формах для ОФО (4 ч. лекций и 8 ч. лабораторных занятия) и для ЗФО (4 ч. лекции и 2 ч. лабораторных занятия).

Реализация активных, инновационных образовательных технологий, которые способствуют развитию общекультурных и профессиональных компетенций обучающихся, приведены в таблице 6.

**Таблица 7 – Формы организации лекционных занятий**

№	Тема лекции	Используемые образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1	Л (Тема 1. Эволюция подходов к управлению качеством)	Лекция проблемная. Компьютерная презентация.	2	2
2	Л (Тема 2. Стандартизированные системы менеджмента качества)	Лекция – дискуссия. Компьютерная презентация	2	2
	<b>Всего:</b>		<b>4</b>	<b>4</b>

**Таблица 8– Формы организации лабораторных занятий**

№	Тема семинарского занятия	Используемые образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1	ЛР (Тема 1. Разработка показателей для измерения качества выбранного процесса, используя инструменты контроллинга)	Ролевые игры, проект	2	1
2	ЛР (Тема 2. Анализ видов, последствий и критичности отказов для выбранной конструкции изделия)	Семинар – мозговой штурм	2	1
3	ЛР (Тема 2. Анализ требований потребителя к конструкции изделия по методологии «Дома качества» (QFD))	<i>Дискуссия.</i> Информационный проект	2	
4	ЛР (Тема 3. Показатели оценки удовлетворенности групп потребителей в области образования)	<i>Разбор ситуаций в малых группах.</i> Информационный проект	2	
	<b>Всего:</b>		<b>8</b>	<b>2</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 9 – Тематика рефератов и эссе по дисциплине

№ темы	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. 33 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. «7 простых инструментов». Назначение инструментов: график, контрольный листок, «стратификация данных».
10	Виды, назначение и методика анализа контрольных карт. Малые и большие отклонения процесса.
11	Диаграмма причин Рыбья кость (диаграмма ИСИКАВЫ).
12	Построение и анализ диаграммы Парето. Виды диаграмм Парето.
13	Оценка качества процесса с помощью индексов воспроизводимости Cp, Cpk, Pp, Ppk.
14	«Дом качества» (QFD). Назначение метода. Методика построения «Дома качества».
15	Назначение и методика анализа видов, последствий и критичности отказов.
16	Система «6 сигм». Методика совершенствования процессов предприятия.
17	Система «Тощее производство». Основные инструменты.
18	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.
19	Цикл Деминга (PDCA).
20	Японский "принцип 5-ти С".
21	Методы Тагути. Робастное проектирование процесса.



22	Кружки качества как метод всеобщего вовлечения персонала в решение проблем качества. Причины не распространения кружков в условиях отечественной промышленности.
23	Мотивация персонала на высокое качество труда. Оценка работы персонала и подразделений.
24	Методика функционально-стоимостного анализа изделия.
25	Модель классификации показателей качества Кано

**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 актуальности 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: сверху, 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 формате 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: 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:

#### 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>ПК-2</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 студентов стройную систему представлений о развитии информационно-документационного обеспечения в некоммерческой организации;

добиться глубокого понимания студентами природы и сущности информационно-документационного обеспечения в некоммерческой организации, определяющих экономическую и организационную эффективность деятельности фирмы.

**Фундаментальность подготовки** студентов по дисциплине обеспечивается изучением категорий и отношений информационно-документационного обеспечения в некоммерческой организации.

**Прикладная направленность** дисциплины базируется на изучении практических моделей информационно-документационного обеспечения в некоммерческой организации.

**Для развития навыков самостоятельной работы** студентами выполняются:

- домашние задания по сравнительному анализу существующих информационно-документационного обеспечения в некоммерческой организации с последующей подготовкой 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 для очной формы обучения в 4 семестре, для заочной формы обучения на 2 курсе - экзамен.

В ходе изучения учебной дисциплины **решаются следующие воспитательные задачи:**

- формирование и развитие у студентов аналитического и творческого мышления;
- формирование информационной и управленческой культуры;
- приобщение к ценностям управленческого искусства, достижениям мировой управленческой науки;
- формирование необходимых морально-этических и профессиональных качеств документоведа.

### **Перечень вопросов, выносимых на экзамен по учебной дисциплине «Информационно-документационное обеспечение системы 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 "Интегрированная система менеджмента ". 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 Международный 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 экзамене по дисциплине «Информационно-документационное обеспечение системы менеджмента качества»:**

1) оценка 5 выставляется при отличном ответе на каждый вопрос (задание) экзаменационного билета.

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.

2) оценка 4 выставляется при ответе на каждый вопрос (задание) экзаменационного билета с оценкой «хорошо».

**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.

3) оценка 3 выставляется при удовлетворительной оценке на каждый вопрос (задание) экзаменационного билета.

**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.

4) оценка 2 выставляется при неудовлетворительной оценке на два или на каждый вопрос (задание) экзаменационного билета.

#### **Требования к уровню освоения программы.**

Изучение дисциплины позволяет сформировать у студентов стройную систему представлений о развитии информационно-документационного обеспечения в некоммерческой организации;

добиться глубокого понимания студентами природы и сущности информационно-документационного обеспечения в некоммерческой организации, определяющих экономическую и организационную эффективность деятельности фирмы.

**Фундаментальность подготовки** студентов по дисциплине обеспечивается изучением категорий и отношений информационно-документационного обеспечения в некоммерческой организации.

**Прикладная направленность** дисциплины базируется на изучении практических моделей информационно-документационного обеспечения в некоммерческой организации.

**Для развития навыков самостоятельной работы** студентами выполняются:

- домашние задания по сравнительному анализу существующих информационно-документационного обеспечения в некоммерческой организации с последующей подготовкой 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 для очной формы обучения в 4 семестре, для заочной формы обучения на 2 курсе - экзамен.

В ходе изучения учебной дисциплины **решаются следующие воспитательные задачи:**

- формирование и развитие у студентов аналитического и творческого мышления;
- формирование информационной и управленческой культуры;
- приобщение к ценностям управленческого искусства, достижениям мировой управленческой науки;
- формирование необходимых морально-этических и профессиональных качеств документоведа.

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

### 5.1 Основная литература

Таблица 8 – Перечень основной литературы

№ 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	Белобрагин, Виктор Яковлевич. Качество. Введение в науку об управлении качеством [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / В. Я. Белобрагин. - Москва : РИА "Стандарты и качество", 2013. - 467 с.	22	
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	Герасимова, Е. Б. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. - 217 с. -		<a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966</a> .
4	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс] : Учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2017. - 206 с. -		<a href="https://bibli-online.ru/book/EF9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A">https://bibli-online.ru/book/EF9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A</a>
5	Мирошниченко М.А. Современная концепция системы менеджмента качества. Учебное пособие. Краснодар: Кубанский государственный университет, 2012. 132 с.	15	На кафедре

### 5.2 Дополнительная литература

Таблица 9 – Перечень дополнительной литературы

№ 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>Учебники</b>		
1	Горбашко Е.А. Управление качеством: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2016. 463 с.	6	
2	Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Упр. качеством" / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 4-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2013. 400 с.	20	
3	Управление проектами [Текст] : [справочник для профессионалов] : учебное пособие для студентов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро, Н. Г. Ольдерогге, А. В. Полковников ; под общ. ред. И. И. Мазура, В.	9	

	Д. Шапиро. - 8-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2012. - 959 с.		
4	Теппинг, Дон. Бережливый офис: управление потоками создания ценности [Текст] / Д. Теппинг, Т. Шукер ; [пер. с англ. А. Л. Раскина ; под науч. ред. Э. А. Башкардина]. - М. : РИА "Стандарты и качество", 2009. - 205 с.	3	
5	Никитин В.А, Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. СПб: Питер, 2013. 127 с.	5	
6	Федюкин В.К. Управление качеством процессов. – СПб.: Питер, 2012. 208 с.	5	

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).
14. Спецкурс «Секретарское дело» URL: [www.bibliotekar.ru/biznes-60](http://www.bibliotekar.ru/biznes-60)
15. Аудиокурсы по делопроизводству URL: [www.advertology](http://www.advertology)
16. Центр компетенций по вопросам ДООУ и архивного дела URL: [www.edou.ru/enc](http://www.edou.ru/enc)

## **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 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 417А - 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.	Лабораторные занятия	Лаборатория (ауд. 402Н или 403Н): 15 учебных мест, укомплектованная специализированной мебелью и компьютерными средствами обучения с выходом в сеть Интернет и с программным обеспечением на сервере
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Читальный зал библиотеки факультета
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория 415А / 417А
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

## РЕЦЕНЗИЯ 1

### на рабочую учебную программу по дисциплине

#### **Б1.В.ДВ.12.01 «Информационно-документационное обеспечение системы менеджмента качества»**

Рабочая учебная программа «Организационное проектирование документационного обеспечения управления в организации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3+ и Примерной основной образовательной программой по направлению подготовки документоведение и архивоведение.

Содержания рабочей программы соответствует требованиям ФГОС ВО 3+ (в частности пп. 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.9, 6.10).

Содержание рабочей программы соответствует поставленным целям, современному уровню и тенденциям развития науки и производства, способствует повышению 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.12.01 «Информационно-документационное обеспечение системы менеджмента качества» может использоваться в учебном процессе в направлении «Документоведение и архивоведение» по программе «Организационное проектирование документационного обеспечения управления в организации» 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



## РЕЦЕНЗИЯ 2

### на рабочую учебную программу по дисциплине

#### **Б1.В.ДВ.12.01 «Информационно-документационное обеспечение системы менеджмента качества»**

Рабочая учебная программа по магистерской программе «Управление фирмой» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3+ и Примерной основной образовательной программой по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Содержания рабочей программы соответствует требованиям ФГОС ВО 3+ (в частности пп. 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.9, 6.10).

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

При разработке рабочей учебной программы использовались 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.12.01 «Информационно-документационное обеспечение системы менеджмента качества» может использоваться в учебном процессе в направлении документоведение и архивоведение по программе «Организационное проектирование документационного обеспечения управления в организации» в ФГБОУ ВО «КубГУ».

Рецензент

начальник отдела

служебной переписки управления делами

администрации Краснодарского края



— М.И. Бондарева