

**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА
ПО НАПРАВЛЕНИЮ 27.04.02 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

Программа вступительного экзамена была составлена коллективом преподавателей кафедры управления качеством (профессором, д. т. н. В. И. Сырымкиным, профессором, д. ф.-м. н. М. В. Коровкиным, доцентом, к. т. н. Е. И. Громаковым, доцентом, к. ф.-м. н. С. Б. Квеско).

В основу положены требования государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению 27.03.02 «Управление качеством» и Положение об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений.

Программа вступительного экзамена включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам: сертификация систем качества, управление процессами, консалтинг и аудит.

Вступительный проводится в тестовой форме на ПК.

Критерии следующие при переводе итоговой рейтинговой оценки в другие шкалы

| Итоговая оценка | Традиционная оценка |
|-----------------|--------------------------------|
| 90 - 100 | Отлично |
| 70 - 89 | Хорошо |
| 55 - 69 | Удовлетворительно |
| 0 - 54 | Неудовлетворительно/не зачтено |

Время тестирования - 3 часа

1. ДИСЦИПЛИНА «СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА»

Модуль 1 Системы сертификации

В рамках первого модуля рассматриваются основные термины и понятия сертификации, этапы исторического развития и современное состояние сертификации систем качества в стране и за рубежом, деятельность международных организаций в сфере качества, национальные системы сертификации и системы сертификации ГОСТ Р, а также методы стандартизации, квалиметрии и метрологии, используемых для оценки основных показателей качества. Комплекс законов, определяющих права производителя, потребителя и третьей стороны («О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации», «Об обеспечении единства измерений»), нормативное обеспечение работ по сертификации систем качества (комплекс государственных стандартов «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества»). Классификация систем сертификации по основным признакам, принципах сертификации систем качества, виды сертификации, организационно-правовые основы стандартизации в РФ, категории стандартов, действующие на территории РФ, международная стандартизация и стандарты серии ISO.

Модуль 2 Органы по сертификации систем качества

Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), с основными требованиями к аккредитации органов по сертификации систем качества (условия, порядок, процедуры и виды аккредитации) в Российской Федерации, а также информационные, процессные, ресурсные требования к органам сертификации, требования

к фонду нормативной и организационно-методической документации, требования к персоналу ОС (его квалификационным характеристикам и должностным обязанностям), к экспертам-аудиторам системы сертификации ГОСТ Р. Стандарты, регламентирующие деятельность ОС, принципы, обязанности и основные функции органов по сертификации, кодекс поведения экспертов-аудиторов.

Модуль 3 Сертификация систем качества в организации

Отечественная и международная практика сертификации систем качества, комплекс государственных стандартов, устанавливающих требования к правилам и порядку проведения ССК в РФ, цели и условия проведения сертификации. Порядок и правила проведения сертификации систем качества, этапы проведения подготовки и выполнении работ по сертификации систем качества, проверке и оценке систем качества в организации, инспекционный контроль за сертифицированной системой качества.

Модуль 5 Развитие систем качества организаций

Российская и мировая практика совершенствования систем качества (модели «делового совершенства») предприятий / организаций, интегрированные системы менеджмента, современные методы и модели самооценки организаций.

Список литературы

1. Международный стандарт ISO/IEC 17021:2011 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента».
2. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»
3. Международный стандарт ISO 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».
4. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».
5. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9000-2015 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь"
6. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015 "Системы менеджмента качества. Требования"
7. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2010 "Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества"
8. Колчков В. И. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник / В. И. Колчков. Москва: Форум Инфра-М, 2015. 432 с.
9. Сергеев А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник для бакалавров / А.Г. Сергеев, В.В. Терегеря. М. : Издательство Юрайт ; ИД Юрайт, 2013. 838 с.
10. Громаков Е.И., Солдатов А.Н., Александрова Т.В. «Управление процессами». Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 221400 - Управление качеством. Томск, 2013. 286 с.
11. Недбайлюк, Б.Е. Аудит качества: учебник/ Б.Е. Недбайлюк. – М.: КНОРУС, 2014. – С. 32-36.
12. Качалов В.А. Аудит систем менеджмента на соответствие требованиям ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001. Практикум. В 2-х томах. - М.: ИздАт, 2012. - 640 с., - 400 с.
13. Антонов Г.А. Основы стандартизации и управление качеством. – М.:ИНФРА-М., 2001.
14. Басаков М.И. Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии. – Ростов-на-Дону, 2002. - 252 с.
15. Варакута С.А. Управление качеством продукции: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2002.
16. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. - М.: Высшая школа, 2002.
17. Международная организация по стандартизации (ISO). URL: <http://www.iso.ch/>
18. Национальная организация по стандартизации РФ (Госстандарт РФ). URL: <http://www.gost.ru/>

19. Информационная система «Технорматив». URL: <http://www.technormativ.nm.ru/lists/mk.html>.
20. Сертификация систем качества. URL: <http://elib.spbstu.ru/dl/quality/certif/sertific.html>
21. Сертификация систем качества. Конспект лекций. URL: <http://metrology.sukebe.ru/filimonov/files/ssk-2010.pdf>
22. Сертификация систем качества. Теоретические материалы. URL: <http://dispace.edu.nstu.ru/didesk/course/show/1262/4>
23. Система менеджмента качества. Лекция. URL: <http://dogend.ru/docs/index-432907.html>

2 ДИСЦИПЛИНА «УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ»

Модуль 1 Концепции управления деятельностью организацией. Основные концепции управления деятельностью организацией (предприятием). Классификация бизнес- процессов. Менеджмент процессами. Особенности процессного управления. ИСО 9001:2015 об управлении процессами. Управленческий цикл бизнес процессов Бизнес процедуры. Формальное описание управленческих действий. Управленческие процессные решения. Информационные системы управления процессами.

Модуль 2 Управление процессной зрелостью предприятия. «Шкала зрелости» процессов организации. Управление процессной зрелостью предприятия. ABC - метод функционально-стоимостного анализа процессов. Описание системной процедуры улучшения процессов. Непрерывное улучшение бизнес-процессов. Внутренний контроллинг как средство непрерывного улучшения деятельности организации.

Модуль 3 Best Practics управления процессами. Хорошая практика УП от APQC. Реинжиниринг бизнес- процессов. Бенчмаркинг- улучшение бизнес-процессов. Хорошие мировые практики улучшения управления процессами. Хорошая практика УП от ETom. Хорошая практика УП от PMI (PMBoK). Модельное описание процессов.

Модуль 4. Инструменты моделирования процессов. Правила разработки модельного описания бизнес-процессов (IDEF0 модельное описание процессов). IDEF0 шаблон PDCA алгоритма управления процессом. Методология ARIS (Группы моделей «Оргструктура», «Функции», «Процессы»). Управленческая модель. eEPC описание процессов.

Модуль 5 Метрология результативности и эффективности процессов. Сеть процессов. Цели процессов. Показатели процессов. BSC - управление процессами. KPI - показатели УП.

Модуль 6 Статистические методы контроля качества процессов. Статистический метод управления процессами (Statistical Process Control - SPC). Контрольные карты управления вариациями процессов. Карты Шухарта. Правила интерпретации (чтения) контрольных карт Шухарта. Контрольные карты по альтернативному признаку. Контрольная карта накопленных сумм (CUSUM-карта).

Модуль 7. Системное проектирование процессного управления. Оценка стабильности процессов целом. Показатели возможностей процесса. Индексы воспроизводимости. Системное проектирование процессного управления организацией . Структура документированного описания процессов.

Модуль 8. ИТ управление бизнес процессами. Документооборот управления процессами. Спецификация бизнес-процессов. Автоматизированное управление документацией. Портальное управление процессами организаций. Интегрированное управление бизнес-процессами.

Список литературы

1. Громаков Е.И. Управление процессами: учебное пособие/ Е.И. Громаков, Т.В. Александрова, А.Н. Солдатов; Томский государственный университет. Томск: Издательство Томского университета, 2013. 288 с.
2. ГОСТ Р ИСО 22514-1-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Статистические методы. Управление процессами. Часть 1. Основные принципы"

- ГОСТ Р ИСО 7870-2-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Статистические методы. Контрольные карты. Часть 2. Контрольные карты Шухарта"
3. Долганова О.И. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для академического бакалавриата / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова; Государственный университет управления ; под ред. О. И. Долгановой. Москва: Юрайт, 2016. 289 с.
 4. Бизнес-процессы. Регламентация и управление. Учебное пособие / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. М.: ИНФРА-М, 2012. 317 с.
 5. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 525 с.
 6. Современные методы управления : учебное пособие / под ред. Т. Ю. Анопченко. Москва: КноРус, 2016. 316 с.
 7. Громов А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; Высшая школа экономики, Национальный исследовательский университет; под ред. А. И. Громова. Москва: Юрайт, 2016. 367 с.:
 8. Современные методы управления : учебное пособие / под ред. Т. Ю. Анопченко. Москва: КноРус, 2016. 316 с.
 9. Информационные технологии в менеджменте (управлении) : учебник и практикум / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова ; под ред. Ю.Д. Романовой. Москва: Юрайт, 2014. 478 с.
 10. Бизнес-инжиниринговые технологии. URL: <http://betec.ru/index.php?id=8&sid=01>
 11. Типовые бизнес-процессы. URL: http://www.kakdelat.ru/services/learning/course.php?COURSE_ID=3&LESSON_ID=125
 12. Модели бизнес-процессов предприятия, URL: <http://www.businessstudio.ru/procedures/model>
 13. Бизнес-процессы: Регламентация и управление, URL: <http://www.studfiles.ru/preview/4433577>

3 ДИСЦИПЛИНА «КОНСАЛТИНГ И АУДИТ»

Модуль 1. Основные понятия консалтинга и аудита

История возникновения аудита и консалтинга. Сущность аудита и консалтинга, консалтинговая и аудиторская деятельность. Цели и задачи аудита и консалтинга. Место аудита в системе контроля: аудит и ревизия. Пользователи материалов аудиторских и консалтинговых заключений. Профессиональная этика аудитора и консультанта

Модуль 2. Международные и отечественные стандарты аудиторской и консалтинговой деятельности

Классификация Международных стандартов аудиторской (МСА) и консалтинговой деятельности. Понятие, цели и основные задачи международных стандартов аудита и консалтинга. Факторы, влияющие на МСА и консалтинга. Связь МСА с национальными стандартами аудита и консалтинга

Модуль 3 Технология проведения аудиторских проверок

Порядок сбора и анализа информации о потенциальном клиенте. Составление карты предварительной экспертизы. Подготовка меморандума о потенциальном клиенте. Согласование условий проведения аудита. Оценка системы внутреннего контроля и аудиторского риска. Расчет уровня существенности и формирование аудиторской выборки. Подготовка общего плана и программ аудита. Сбор аудиторских доказательств и их документирование. Формирование результатов аудиторской проверки. Порядок составления письменной информации отчета аудитора и аудиторского заключения. Контроль качества в аудите.

Список литературы

1. Международный стандарт ISO 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».
2. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».
3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9000-2015 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь"
4. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015 "Системы менеджмента качества. Требования"
5. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2010 "Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества"
6. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 40.002-2000 "Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения"
7. [Аудит качества](http://study.urfu.ru/view/aid/423/1/audit_kach.pdf). URL: study.urfu.ru/view/aid/423/1/audit_kach.pdf
8. Аудит качества. Лекции. URL: <http://fiercest.ru/referaty/lektsii-audit-kachestva/>
9. Бабенко А. С. Опыт проведения аудитов систем менеджмента качества университетов России / А. С. Бабенко // Инноватика - 2014 : сборник материалов X Всероссийской школы-конференции студентов, аспирантов и молодых ученых с международным участием, 23–25 апреля 2014 г., г. Томск, Россия. Томск, 2015. С. 52-55. URL: <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000507594>
10. Воронина Л. И. Аудит: теория и практика : учебник для бакалавров : [для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Бухгалтерский учет, анализ и аудит"] / Л. И. Воронина. - Москва : Изд-во Омега-Л, 2012. - 674 с.
11. Каковкина Т. В. Аудит-контролинг. Теоретические и методологические основы : [монография по специальности (080109) "Бухгалтерский учет, анализ и аудит"] / Т. В. Каковкина. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. 183 с.
12. Кеворкова Ж. А. Аудит (схемы, таблицы, комментарии) : учебное пособие / Ж.А. Кеворкова, Г.Н. Мамаева. Москва: Проспект, 2015. 230 с. URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=54828
13. Консалтинг: методы и технологии / Зильберман, Мел., СПб. [и др.] : Питер , 2006, 426 с.
14. Недбайлюк Б. Е. Аудит качества : [учебник для студентов вузов по направлению подготовки "Управление качеством"] / Б. Е. Недбайлюк. Москва : Кнорус, 2014. 199с.
15. Савин А. А. Аудит для магистров : теория аудита : учебник / А. А. Савин, И. А. Савин, Д. А. Савин. - Москва : Вузовский учебник [и др.], 2014. 271 с.
16. Тютюрюков В. Н. Международные стандарты аудита : учебник : [для вузов по специальности "Бухгалтерский учет, анализ и аудит"] / В. Н. Тютюрюков. Москва : Дашков и К°, 2012. 198 с.

Примеры тестовых вопросов:

1. В соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011-2012 способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов это
2. В соответствии со стандартом ГОСТ ИСО/МЭК 17021-2012 сертификация системы менеджмента иногда также называется
3. В соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 фактическое и воспринимаемое наличие объективности это
4. Поиск лучших методов (практик), которые ведут к улучшению деятельности организации это
5. В соответствии со стандартом ГОСТ Р 50779.42-99 (ИСО 8258-91) какого рода возникает ошибка, когда рассматриваемый процесс не управляем, а точки случайно оказываются внутри контрольных границ?
6. В соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011-2012 записи должны включать в себя
7. В соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 принципы менеджмента качества