

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
профессионального образования
«Национальный исследовательский Томский государственный университет»
Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФИТ ТГУ

_____ А. Н. Солдатов

« ____ » _____ 2015 г.

ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 27.04.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
(УРОВЕНЬ МАГИСТРАТУРЫ)

Томск 2015

Программа вступительного экзамена по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством (уровень магистратуры) составлен в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (уровень высшего образования), утвержденного 30.10.2014 г.

Разработчики:

профессор кафедры управления качеством, д. ф.-м. н.	М. В. Коровкин
профессор кафедры управления качеством, д. ф.-м. н.	Н. Г. Филонов
доцент кафедры управления качеством, к. т. н.	Е. И. Громаков
доцент кафедры управления качеством, к. ф.-м. н.	С. Б. Квеско

Программа рассмотрена и утверждена на заседании обеспечивающей кафедры управления качеством от 12.01.2015 г. протокол № 1.

Заведующий кафедрой
Управления качеством, д. т. н.

В.И. Сырякин

БАНК ВОПРОСОВ
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 27.04.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
(УРОВЕНЬ МАГИСТРАТУРЫ)

1 ДИСЦИПЛИНА «СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА»

1. Анализ систем качества в организации.
2. Инспекционный контроль за сертифицированной системой качества.
3. Информационные требования, предъявляемые стандартом ISO/IEC 17021:2011 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012) к органам по сертификации.
4. Классификация систем сертификации по основным классификационным признакам. Виды сертификации.
5. Общие требования, предъявляемые стандартом ISO/IEC 17021:2011 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012) к органам по сертификации.
6. Процессные требования, предъявляемые стандартом ISO/IEC 17021:2011 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012) к органам по сертификации.
7. Требования к ресурсам органов по сертификации предъявляемые стандартом ISO/IEC 17021:2011 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012).
8. Требования к структуре органов по сертификации, предъявляемые стандартом ISO/IEC 17021:2011 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012).
9. Требования к экспертам / аудиторам по сертификации систем качества.
10. Этапы и организация работ по сертификации систем качества.

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/IEC 17021:2011 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента».
4. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»
5. Сертификация систем качества. URL: <http://elib.spbstu.ru/dl/quality/certif/sertific.html>
6. Сертификация систем качества. Теоретические материалы. URL: <http://dispace.edu.nstu.ru/didesk/course/show/1262/4>
7. Система менеджмента качества. Лекция. URL: <http://dogend.ru/docs/index-432907.html>
8. Сертификация систем качества. Конспект лекций. URL: <http://metrology.sukebe.ru/filimonov/files/ssk-2010.pdf>
9. Менеджмент качества и библиотека: учебно-практическое пособие / Ю.А. Ахмадова, М. Либерея-Бибинформ 2007. URL: <http://sun.tsu.ru/mminfo/books/000229791/000229791.djvu>
10. Управление качеством / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. М.: Высшая школа, 2010, 399 с.
11. Управление качеством. Учебное пособие / А.П. Агарков, М.: «ДАШКОВ и К», 2010, 226 с.
12. Управление качеством / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев, М.: ИНФРА-М, 2007, 226 с.

2 ДИСЦИПЛИНА «СРЕДСТВА И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ»

1. Делегирование полномочий при формировании СМК
2. Инновационная деятельность и ее роль в конкурентоспособности предприятия
3. Конфликты и их роль в управлении качеством
4. Маркетинг и его роль при управлении качеством.
5. Мотивация персонала, как фактор обеспечения качества продукции
6. Понятие коммуникаций и их роль в управлении качеством
7. Понятие риска. Роль рисков при управлении качеством
8. Признаки и причины спадов в развитии компаний. Роль качества продукции
9. Учет факторов внешней и внутренней среды организации при управлении качеством
10. Факторы обеспечения качества продукции

Список литературы

1. Ефимов, В.В. Средства и методы управления качеством. Учебное пособие / В. В. Ефимов. Москва: КноРус, 2010. 224 с.
2. Классификация средств и методов управления качеством. URL: http://www.cfin.ru/management/iso9000/qm/meths_classification.shtml
3. Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества. Учебное пособие / С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, В. Я. Белобрагин, В. А. Самородов, Б. И. Герасимов, А. В. Трофимов, С. А. Пахомова, О. С. Пономарева. М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. URL: des.tstu.ru/des/methodic/ponomarev/upr_kpimmk.pdf
4. Менеджмент качества как он есть / М.Г. Круглов, Г.М. Шишков. М.: Эксмо, 2007, 544с.
5. Управление качеством / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. М.: Высшая школа, 2010, 399 с.
6. Управление качеством : учебное пособие / А. П. Агарков, М.: «ДАШКОВ и К», 2010, 226 с.
7. Управление качеством / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев, М.: ИНФРА-М, 2007, 226 с.

3 ДИСЦИПЛИНА «УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ»

1. Управление процессами проектов. Содержание областей знаний менеджмента проектов
2. Документированная процедура. Документированный процесс. Процесс. Процедура. Процессный подход.
3. Уровни (шкала) зрелости процессов. Атрибуты процессов. Оценка зрелости.
4. КРІ показатели. Возможность их использования для мониторинга результативности процессов нестратегического назначения. Средства мониторинга этих показателей.
5. Бизнес процедуры. Формальное описание управленческих действий.
6. Содержание документированной процедуры управления процессом. Пример.
7. Результативность и эффективность БП. Процессы управления. Стратегическое управление.
8. Показатели результативности. Выбор показателей индикаторов BSC целей.
9. Бизнес-процессы непрерывного улучшения деятельности. PDCA- цикл улучшения БП.
10. Автоматизированное управление документацией процессов деятельности

Список литературы

1. Управление процессами. Учебное пособие. / Е. И. Громаков, А. Н. Солдатов, Т. В. Александрова; Нац. исслед. Том. гос. ун-т, 2013, 286 с.
2. Бизнес-процессы. Регламентация и управление. Учебное пособие / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. М.: ИНФРА-М, 2012, 317 с.
3. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. М.: 2007, 404 с.

4 ДИСЦИПЛИНА «КОНСАЛТИНГ И АУДИТ»

1. Консалтинг: определения и особенности
2. Виды консалтинговых услуг
3. Виды аудита
4. Принципы проведения аудита
5. Общие положения управление программой аудита. Разработка целей программы аудита. Определение объема программы аудита
6. Формирование группы по аудиту.
7. Общие положения проведения аудита. Типовые действия при проведении аудита
8. Обмен информацией во время проведения аудита. Сбор и верификация информации
9. Завершение аудита. Действия по результатам аудита
10. Компетентность и оценка аудиторов

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. Аудит качества. URL: study.urfu.ru/view/aid/423/1/audit_kach.pdf
4. Аудит качества. Лекции. URL: <http://fiercest.ru/referaty/lektsii-audit-kachestva/>
5. Консалтинг: методы и технологии / Зильберман, Мел., СПб. [и др.] : Питер , 2006, 426 с.