

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ
Декан ФЭУ
Володин В.М.
« 25 » _____ 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б 1.2.8 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль подготовки «Менеджмент организации»

Квалификация (степень) выпускника – *Бакалавр*

Форма обучения Очная, заочная

Пенза, 2016

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины Управление качеством являются: научить студентов способам управления качеством на основе международных стандартов, дать представление о структуре систем менеджмента качества и их функционировании, научить методам оценки и обеспечения качества товаров, работ, услуг и процессов организаций.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.

1. Дисциплина «Управление качеством» относится к обязательным дисциплинам вариативной части учебного плана по направлению подготовки 380302 «Менеджмент» Б.1.2.8.

2. Изучение дисциплины «Управление качеством» базируется на положениях следующих дисциплин: «Управление человеческими ресурсами», «Теория менеджмента», «Экономика фирмы», «Управление проектами», «Методы принятия управленческих решений», «Стратегический менеджмент».

3. Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении таких дисциплин как «Инновационный менеджмент», «Риск-менеджмент», «Реструктуризация предприятий».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Управление качеством».

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

Коды формируемых компетенций	Наименование компетенций	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОПК-1	владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.	Уметь использовать действующую нормативно-правовую и методическую базу, регулирующую деятельность хозяйствующих субъектов, для целей управления качеством
		Знать принципы управления качеством, источники получения информации о требованиях международных и отечественных стандартов в области управления качеством, структуру типовых документов системы управления качеством организации (по версии семейства стандартов ИСО серии 9000)
		Владеть навыками поиска и применения нормативно-правовых документов в области управления качеством
ПК-7	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью мето-	Уметь планировать работы в области управления качеством и обеспечивать согласованность действий исполнителей на всех этапах их проведения, планиро-

	<p>дического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ.</p>	<p>вать работы по внедрению систем управления качеством, разрабатывать политику и цели по качеству организации, выделять ключевые бизнес-процессы</p> <p>Знать принципы эффективного контроля и управления качеством, основы описания и реинжиниринга бизнес-процессов с целью совершенствования СМК предприятия, основы разработки руководства по качеству организации, передовой опыт в области управления качеством.</p> <p>Владеть навыками разработки основных документов СМК предприятия, планирования СМК предприятия, разработки мероприятий, направленных на укрепление и совершенствование качества продукции и организации в целом.</p>
--	--	--

4. Структура и содержание дисциплины «Управление качеством» (очная форма обучения).

4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Семестр	Недели семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)									Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)							
				Аудиторная работа				Самостоятельная работа					Собеседование	Коллоквиум	Проверка тестов	Проверка контрольн. работ	Проверка реферата	Проверка эссе и иных творческих работ	курсовая работа (проект)	др.
				Всего	Лекция	Практические занятия	Лабораторные занятия	Всего	Подготовка к аудиторным занятиям	Реферат, эссе и др.	Курсовая работа (проект)	Подготовка к экзамену								
1.	Тема 1. Сущность и значение управления качеством в деятельности организаций	6	1	4	2	2		4	4											
2	Тема 2. Философия и принципы менеджмента качества	6	2-3	6	3	3		4	2	2				3						
3.	Тема 3 Стандарты менеджмента качества семейства ИСО 9000	6	3	2	1	1		4	2	2										
4	Тема 4. Планирование в менеджменте качества	6	4	4	2	2		6	6					4						
5	Тема 5. Процессный подход в менеджменте качества	6	5-8	16	8	8		10	4	6				8						
6.	Тема 6. Внедрение систем менеджмента качества	6	9-11	12	6	6		4	2	2				11						
7.	Тема 7 Мониторинг в менеджменте качества	6	12-15	16	8	8		4		4				15						

8.	Тема 8 Стандартизация и сертификация	6	16-17	8	4	4		4		4			17						
	<i>Подготовка к экзамену</i>							36					36						
	Общая трудоемкость, в часах			68	34	34		76	20	20			36	Промежуточная аттестация					
														Форма		Семестр			
														Экзамен		6			

Структура и содержание дисциплины «Управление качеством» (заочная форма обучения).

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Семестр	Недели семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)								Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)								
				Аудиторная работа				Самостоятельная работа				Собеседование	Коллоквиум	Проверка тестов	Проверка контрольн. работ	Проверка реферата	Проверка эссе и иных творческих работ	курсовая работа (проект)	др.	
				Всего	Лекция	Практические занятия	Лабораторные занятия	Всего	Подготовка к аудиторным занятиям	Реферат, эссе и др.	Курсовая работа (проект)									Подготовка к экзамену
1.	Тема 1. Сущность и значение управления качеством в деятельности организаций	7		1,5	0,5	1		6					6							
2	Тема 2. Философия и принципы менеджмента качества	7		1,5	0,5	1		10					10		+					
3.	Тема 3 Стандарты менеджмента качества семейства ИСО 9000	7		0,5	0,5			10					10							
4	Тема 4. Планирование в менеджменте	7		3	1	2		10					10		+					

	качества																				
5	Тема 5. Процессный подход в менеджменте качества	7		6	2	4		24				24		+							
6.	Тема 6. Внедрение систем менеджмента качества	7		1,5	0,5	1		6				6		+							
7.	Тема 7 Мониторинг в менеджменте качества	7		1	0,5	0,5		8				8		+							
8.	Тема 8 Стандартизация и сертификация	7		1	0,5	0,5		8				8	+								
9.	Выполнение курсовой работы	7						10			10										
	<i>Подготовка к экзамену</i>							<i>36</i>				<i>36</i>									
	Общая трудоемкость, в часах			16	6	10		128			10	118	Промежуточная аттестация								
													Форма			Семестр					
													<i>Экзамен</i>			7					

4.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность и значение управления качеством в деятельности организаций

Значение качества и конкурентоспособности в экономическом развитии стран. Развитие стандартизации и управления качеством в мире. Цель дисциплины «Управления качеством».

Тема 2. Философия и принципы менеджмента качества

Понимание проблемы качества в виде широкой предпринимательской задачи. Философские основы качества, сформулированные ее лучшими представителями. Основные принципы Деминга. Концепция качества Кросби. Премии по качеству. Основные принципы управления качеством таможенных услуг.

Тема 3. Стандарты менеджмента качества семейства ИСО 9000

Назначение стандартов менеджмента качества семейства ИСО 9000. Основные стандарты ИСО серии 9000 и их характеристика. Основные разделы межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9001:2011 (+ключевые отличия ISO 9001:2015). Особенности стандарта ГОСТ ISO 9004:2010 и сфера его применения.

Тема 4. Планирование в менеджменте качества

Ответственность руководства за планирование в менеджменте качества. Требования к целям в области качества. Планирование целей в области качества. Объекты планирования в области качества. Основные показатели качества работы организаций. Особенности планирования качества.

Тема 5. Процессный подход в менеджменте качества

Сущность процессного и функционального подходов. Схема и определение процессного подхода. Управление процессом. Формирование требований к процессам. Модель СМК по ГОСТ ISO 9001:2011. Обобщенная схема основных процессов деятельности организаций. Характеристика процессов. Требования к процессному подходу. Требования к управлению ресурсами и документацией организации. Способы описания процессов СМК.

Тема 6. Внедрение систем менеджмента качества

Подход к разработке и внедрению СМК. Процедуры внедрения систем менеджмента качества. Состав документации СМК.

Тема 7. Мониторинг в менеджменте качества

Квалиметрия и ее задачи. Метрологическое обеспечение. Группы показателей качества товаров и услуг и их характеристика. Мониторинг и измерение продукции и ключевых процессов. Характеристики оценивания ключевых процессов. Экспертная оценка качества процессов. Внутренние аудиты в системе менеджмента качества.

Тема 8. Стандартизация и сертификация

Сущность и необходимость стандартизации. Цели стандартизации. Техническое регулирование и его сущность. Общие сведения о сертификации. Понятия «сертификация» и «сертификат соответствия». Закон «Об основах технического регулирования в Российской Федерации». Обязательное подтверждение соответствия (обязательная сертификация). Последовательность процедур сертификации продукции. Планирование проведения сертификации СМК. Добровольное подтверждение соответствия (добровольная сертификация).

5. Образовательные технологии

При проведении занятий по дисциплине «Управление качеством» используются активные и интерактивные методы обучения (деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, мозговые штурмы). Занятия проводятся с использованием ТСО (мультимедийного компьютерного проектора). При проведении самостоятельной работы студентов используются электронные учебники и материалы, размещенные в сети Интернет. В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по собственной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины базируется на следующих возможностях: обеспечение внеаудиторной работы со студентами в том числе в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного оборудования, дистанционных форм обучения, возможностей интернет-ресурсов, индивидуальных консультаций и т.д.

Перечень активных методов обучения:

- Коллоквиум «Философия и принципы менеджмента качества».
- Коллоквиум «Планирование в менеджменте качества».
- Коллоквиум «Процессный подход в менеджменте качества».
- Коллоквиум «Внедрение СМК».
- Коллоквиум «Мониторинг в менеджменте качества».
- Собеседование «Стандартизация и сертификация».
- Творческие тематические задания по разделам дисциплины

Коллоквиум - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем, например, относительно самостоятельного большого раздела лекционного курса. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой студентам предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, студент в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал. Таким образом, коллоквиум - это такая форма учебных занятий, которая предполагает обязательное активное участие всех присутствующих.

Собеседование - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой индивидуальное обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Традиционная самостоятельная работа студентов (СРС) выполняется ими в произвольном временном режиме, так и вне режимном. А также, аудиторная самостоятельная работа под контролем преподавателя, который по необходимости консультирует студентов в процессе выполнения ими заданий. На подобных занятиях преподаватель не является источником первичной содержательной информации по предмету. Студенты, используя рекомендованные источники, самостоятельно находят необходимую информацию. Преподаватель оказывает методическую помощь студентам, осуществляет консультирование и контроль, организует аудиторную работу студентов.

Рассматривая организацию СРС, можно выделить следующие ее формы, используемую в университете.

- ✓ *работы по образцу*, когда студентов, которые готовятся к планированию и управлению своей деятельностью, вооружают познавательными умениями;
- ✓ *реконструктивно-вариативные работы* – в процессе СРС начинают формироваться опыт познавательной самостоятельности;

✓ *частично-поисковые работы* - задания по СРС постепенно усложняются, вводятся элементы исследования;

✓ *исследовательские работы* - студенты должны совершать перенос имеющихся знаний и способов деятельности в новые ситуации, самостоятельно определять цели и предмет своей деятельности, разрабатывать план решения познавательной задачи.

Рассмотрим виды самостоятельных работ в университете:

✓ закрепления полученных знаний,

✓ формирования умений,

✓ привития навыков работы по направлению подготовки (табл. 4.2).

Рассмотрим особенности выполнения этих видов самостоятельной работы.

Таблица 4.2. Формы самостоятельных работ студентов.

Виды СРС	Ориентация СРС на:		
	закрепление знаний	формирование умений	привитие навыков
Работа над лекционным материалом	+	-	-
Самостоятельное изучение теоретического материала	+	-	-
Практические занятия (традиционные)	+	+	-
Практические занятия (коллоквиумы, собеседования)	+	+	+
Выполнение индивидуальных заданий	+	+	+

Типовыми докладами СРС по дисциплине, которые находят отражение в практических занятиях, при выполнении НИР и в дипломном проектировании, являются следующие:

1. Организация системы процессов в организации (на примере конкретного предприятия).

2. Управление качеством в процедурах организации.

3. Разработка и внедрение системы менеджмента качества для коммерческой организации.

4. Опыт внедрения системы управления качеством в организации.

При оценке результатов СРС и рефератов по работам задаются следующие вопросы:

1. Значение качества и конкурентоспособности в экономическом развитии стран.

Развитие сферы производства и услуг в мире.

2. Понимание проблемы качества в виде широкой предпринимательской задачи.

3. Философские основы качества, сформулированные ее лучшими представителями.

4. Основные принципы Деминга.

5. Концепция качества Кросби.

6. Премии по качеству.

7. Основные принципы управления качеством.

8. Назначение стандартов менеджмента качества семейства ИСО 9000. Основные стандарты ИСО серии 9000 и их характеристика.

9. Основные разделы межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9001:2011.

10. Особенности межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9001:2015.

11. Особенности стандарта ГОСТ ISO 9004:2010.
12. Ответственность руководства за планирование в менеджменте качества.
13. Требования к целям в области качества. Планирование целей в области качества.
14. Объекты планирования в области качества. Особенности планирования качества.
15. Сущность процессного и функционального подходов.
16. Схема и определение процессного подхода. Управление процессом. Формирование требований к процессам.
17. Модель СМК по ГОСТ ISO 9001:2011.
18. Обобщенная схема основных процессов деятельности. Характеристика процессов.
19. Требования к процессному подходу.
20. Процедура внедрения СМК в организации.
21. Децентрализация работы при внедрении СМК.
22. Состав основной документации СМК.
23. Квалиметрия и ее задачи. Метрологическое обеспечение системы управления качеством.
24. Группы показателей качества товаров и услуг, их характеристика.
25. Уровни оценки качества при мониторинге и виды работ на них.
26. Состав и характеристика критериев качества при мониторинге. Механизм определения качества услуг при мониторинге.
27. Сущность и необходимость стандартизации.
28. Цели стандартизации. Техническое регулирование и его сущность.
29. Сертификация и ее назначение. Обязательное подтверждение соответствия (обязательная сертификация).
30. Последовательность процедур сертификации продукции.
31. Планирование проведения сертификации СМК. Добровольное подтверждение соответствия (добровольная сертификация).

6.1. План самостоятельной работы студентов

№ нед.	Тема	Вид СРС	Задание	Рекомендуемая литература	Колич. часов
1	Тема 1. Сущность и значение управления качеством в деятельности организаций		Роль систем качества в решении ключевых задач организации	1. Шестопап Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопап Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008.	4
2-3	Тема 2. Философия и принципы менеджмента качества	Коллоквиум	Философия качества и ее взаимосвязь с общим менеджментом	1. Шестопап Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопап Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008. 2. Эванс, Джеймс Р.	4

				Управление качеством: учебное пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007	
3	Тема 3 Стандарты менеджмента качества семейства ИСО 9000		Система международных стандартов, их содержание.	1. Международные стандарты по качеству: ИСО 9001:2011, ИСО 9004:2010, ИСО 9001:2015	4
4	Тема 4. Планирование в менеджменте качества	Коллоквиум	Разработка политики в области качества. Формирование целей по качеству.	1. Шестопал Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопал Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008. 2. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М.: КНОРУС, 2010. – 192 с.	6
5-8	Тема 5. Процессный подход в менеджменте качества	Коллоквиум	Формирование процессов организации, определение их входов, выходов и управление ими. Формирование процессов организации по выбору студента, определение их входов, выходов и управление ими. Документирование одного из ключевых процессов.	1.Шестопал Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопал Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М.: КНОРУС, 2010. – 192 с. 2.Эванс, Джеймс Р. Управление качеством: учебное пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. 3. Международные стандарты по качеству: ИСО 9001:2011, ИСО 9004:2010, ИСО 9001:2015	10
9-11	Тема 6. Внедрение систем менеджмента качества	Коллоквиум	Определение информации, требуемой для разработки и внедрения СМК. Процедуры внедрения.	1.Шестопал Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопал Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М,	4

				2008. 2. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М.: КНОРУС, 2010. – 192 с.	
12-15	Тема 7 Мониторинг в менеджменте качества	Коллоквиум	Контроль в деятельности организаций. Мониторинг качества.	1. Шестопал Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопал Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008.	4
16-17	Тема 8 Стандартизация и сертификация	Собеседование	Объекты стандартизации и сертификации, Процедуры их проведения.	1. Шестопал Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопал Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008. 2. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 05.04.2016) "О техническом регулировании"	4

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Традиционно исходный материал учебной дисциплины изложен при чтении лекционного курса, при проведении практических и лабораторных работ. В этом случае СРС сводится к выполнению индивидуальных заданий, позволяющих закрепить полученные на лекциях, практических и лабораторных занятиях знания и умения. Практические и лабораторные занятия и индивидуальные задания для СРС планируются таким образом, чтобы раскрыть содержание проблем, затронутых на лекциях. Индивидуальные задания по курсу инициируют поиск и изучение необходимой информации, ее систематизации и использование для решения поставленных в задании проблем.

Формирование у студентов умения выявлять во внешнем плане то, что от них требуется, на основе заданного алгоритма деятельности и исходных данных, приведенных в задании на доклады – это приобретение знаний первого уровня. Познавательная деятельность заключается в узнавании объектов данной области знаний при повторном восприятии информации о них или действии с ними.

6.3. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов

Контроль освоения компетенций

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Коллоквиум и проверка докладов.	Тема 2. Философия и принципы менеджмента качества	ПК-7

2	Коллоквиум, контроль доклада по СРС.	Тема 4. Планирование в менеджменте качества	ОПК-1 ПК-7
3	Коллоквиум, контроль доклада по СРС.	Тема 5. Процессный подход в менеджменте качества	ОПК-1 ПК-7
4	Коллоквиум, контроль доклада по СРС.	Тема 6. Внедрение систем менеджмента качества	ОПК-1 ПК-7
5	Коллоквиум, контроль доклада по СРС.	Тема 7 Мониторинг в менеджменте качества	ПК-7
6	Собеседование и коллоквиум, контроль доклада по СРС.	Тема 8 Стандартизация и сертификация	ОПК-1
	Промежуточный контроль компетенций		ОПК-1 ПК-7

Примечание по наличию дополнительных средств управления и контроля за учебным процессом.

Обучение по заочной форме не ведется.

Типовые темы докладов приведены в рабочей программе (раздел СРС).

Примерные вопросы к экзамену и промежуточной аттестации приведены в рабочей программе.

6.4. Организация самостоятельной работы студентов заочной формы обучения

План самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Вид СРС	Задание	Рекомендуемая литература	Колич. часов
1	Тема 1. Сущность и значение управления качеством в деятельности организаций		Роль систем качества в решении ключевых задач организации	3. Шестопап Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопап Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008.	6
2	Тема 2. Философия и принципы менеджмента качества	Коллоквиум	Философия качества и ее взаимосвязь с общим менеджментом	2. Шестопап Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопап Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008. 4. Эванс, Джеймс Р. Управление качеством: учебное пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007	10
3	Тема 3 Стандарты менеджмента качества семейства ИСО 9000		Система международных стандартов, их содержание.	1. Международные стандарты по качеству: ИСО 9001:2011, ИСО 9004:2010, ИСО 9001:2015	10
4	Тема 4. Планирование в менеджменте	Колло-	Разработка политики в области качества.	3. Шестопап Ю.Т., Дорофеев В.Д.,	10

	качества	квиум	Формирование целей по качеству. (часть курсовой работы)	Шестопад Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008. 4. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М.: КНОРУС, 2010. – 192 с.	
5	Тема 5. Процессный подход в менеджменте качества	Коллоквиум	Формирование процессов организации, определение их входов, выходов и управление ими. Формирование процессов организации по выбору студента, определение их входов, выходов и управление ими. Документирование одного из ключевых процессов. (часть курсовой работы)	1.Шестопад Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопад Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М.: КНОРУС, 2010. – 192 с. 2.Эванс, Джеймс Р. Управление качеством: учебное пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. 3. Международные стандарты по качеству: ИСО 9001:2011, ИСО 9004:2010, ИСО 9001:2015	24
6	Тема 6. Внедрение систем менеджмента качества	Коллоквиум	Определение информации, требуемой для разработки и внедрения СМК. Процедуры внедрения. (часть курсовой работы)	1.Шестопад Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопад Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008. 2.Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М.: КНОРУС, 2010. – 192 с.	6
7	Тема 7 Мониторинг в менеджменте качества	Коллоквиум	Контроль в деятельности организаций. Мониторинг качества.	1.Шестопад Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопад Н.Ю., Андреева Э.А.	8

			(часть курсовой работы)	Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008.	
8	Тема 8 Стандартизация и сертификация	Собесвание	Объекты стандартизации и сертификации, Процедуры их проведения. (часть курсовой работы)	3. Шестопап Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопап Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008. 4. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 05.04.2016) "О техническом регулировании"	8

Методические указания по выполнению курсовой работы

Темой курсовой работы является разработка элементов системы менеджмента качества для конкретной организации по выбору студента (по согласованию с преподавателем) на основе стандартов ИСО серии 9000.

Пример темы курсовой работы: «Разработка элементов системы менеджмента качества для деревообрабатывающего предприятия ООО «Прима».

Содержание курсовой работы:

1. Введение
2. Характеристика деятельности предприятия
3. Краткое описание предприятия, реализуемые функции
4. Политика в области качества
5. Цели по качеству
6. Организационная структура предприятия и развертывание целей в области качества по структурным подразделениям.
7. Формирование модели сети процессов СМК на уровне макропроцессов
8. Формирование фактической сети процессов СМК предприятия
9. Описание ключевого процесса предприятия. Описание подпроцессов и системы документооборота.
10. Оценивание соответствия сети процессов СМК
11. Определение содержания документации СМК
12. Организация внутренних аудитов СМК
13. Этапы внедрения СМК на предприятии
14. Заключение
15. Список литературы

Работа должна быть выполнена на стандартных листах формата А 4, шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, полуторный межстрочный интервал, выравнивание по ширине.

Образец курсовой работы прилагается.

Вопросы для коллоквиумов, собеседований

Коллоквиум №1 Философия и принципы менеджмента качества

1. Раскройте проблему качества в предпринимательской деятельности.
2. Каковы философские основы качества в работах наиболее известных ученых, занимавшихся проблемами управления качеством?
3. Каковы основные принципы управления качеством Деминга?
4. Раскройте концепцию качества Кросби.
5. Что представляют собой премии по качеству? Каковы их цели и принципы присуждения?

Коллоквиум №2 Планирование в менеджменте качества

1. Какова ответственность руководства за планирование в менеджменте качества?
2. Назовите ключевые требования к целям в области качества.
3. Назовите основные этапы планирования целей в области качества и требования к целям.
4. Какие объекты планирования в области качества вы знаете?
5. Какие основные показатели качества работы организаций вы можете назвать?
6. Что представляют собой циклы PDCA и SDCA? Каково их назначение?

Коллоквиум №3 Процессный подход в менеджменте качества

1. Раскройте сущность процессного и функционального подходов.
2. Покажите схему и дайте определение процессного подхода.
3. Раскройте сущность понятий «процесс» и «управление процессом».
4. Каким образом происходит формирование требований к процессам?
5. Каковы основные элементы модели СМК по ГОСТ ISO 9001:2011?
6. Стандарт ISO какого года на данный момент является актуальным?
7. Охарактеризуйте общую схему основных процессов деятельности организаций.
8. Какие процессы относят к основным процессам?
9. Какие процессы создают ценность, а какие создают стоимость?
10. Какие процессы относят к процессам управления и вспомогательным процессам?
11. Назовите требования к процессному подходу.
12. Каковы требования к управлению ресурсами и документацией организации?
13. Назовите способы описания процессов СМК.

Коллоквиум №4 Внедрение систем менеджмента качества

1. Каковы возможные цели внедрения и сертификации СМК?
2. Назовите основные процедуры внедрения систем менеджмента качества.
3. Приведите состав документации СМК.
4. Что такое предсертификационный аудит СМК? Цели его проведения?
5. Какова сущность и цели ресертификационных аудитов СМК?
6. Назовите органы по сертификации СМК.

Коллоквиум №5 Мониторинг в менеджменте качества

1. Раскройте понятие и цели мониторинга качества.
2. Что представляет собой квалиметрия и ее задачи?

3. Раскройте сущность понятия «метрологическое обеспечение процесса».
4. Каковы основные группы показателей качества товаров и услуг?
5. Что представляет собой мониторинг и измерение продукции и ключевых процессов?
6. Каковы возможные характеристики оценивания ключевых процессов?
7. Как выполняется экспертная оценка качества процессов?
8. Раскройте сущность оценки процессов по уровням зрелости.
9. Внутренние аудиты в системе менеджмента качества: их сущность и цели.

Вопросы для собеседования по теме 8 Стандартизация и сертификация

1. Раскройте сущность и значение стандартизации.
2. Каковы ключевые цели стандартизации?
3. Раскройте сущность и значение технического регулирования.
4. Каковы основные этапы процесса сертификации продукции и СМК предприятия?
5. Раскройте понятия «сертификация» и «сертификат соответствия».
6. Раскройте сущность и значение закона «**Об основах технического регулирования в Российской Федерации**».
7. Каковы цели и объекты обязательного подтверждения соответствия (обязательной сертификации)?
8. Планирование проведения сертификации СМК.
9. Раскройте сущность и цели добровольного подтверждения соответствия (добровольной сертификации).

Вопросы к экзамену

1. Сущность и значение управления качеством в деятельности организаций
2. Философия Деминга. Цепная реакция Деминга.
3. Основные положения концепции Кросби.
4. Философия управления производством «Точно во время», система канбан, бенчмаркинг.
5. Национальные премии по качеству.
6. Планирование качества высшим руководством. Цели качества и их развертывание в организации. Особенности планирования качества.
7. Принцип менеджмента качества: ориентированность организации на потребителя. Что необходимо для реализации этого принципа? Принцип менеджмента качества: роль руководства. Что необходимо для реализации этого принципа?
8. Принцип менеджмента качества: вовлечение работников. Что необходимо для реализации этого принципа? Принцип менеджмента качества: подход как к процессу. Что необходимо для реализации этого принципа?
9. Принцип менеджмента качества: системный подход к менеджменту. Что необходимо для реализации этого принципа? Принцип менеджмента качества: постоянное улучшение. Что необходимо для реализации этого принципа?
10. Принцип менеджмента качества: обоснованный метод принятия решений (основанный на фактах). Что необходимо для реализации этого принципа? Принцип менеджмента качества: взаимовыгодные отношения с поставщиками. Что необходимо для реализации этого принципа?

11. Внедрение системы менеджмента качества.
12. Понятие процесса и сущность процессного подхода в менеджменте качества.
13. Классификация процессов в организации. Модель системы менеджмента качества и ее функционирование.
14. Системообразующие процессы СМК. Обобщенная схема процессов в организации: основные и вспомогательные процессы, добавляющие стоимость.
15. Классификация процессов организации (принцип добавленной ценности)
16. Требования к процессному подходу со стороны организации: определение процессов в организации, определение последовательности и взаимодействия процессов в организации.
17. Требования к процессному подходу со стороны организации: обеспечение наличия ресурсов и информации, необходимой для поддержания процессов и их мониторинга.
18. Требования к процессному подходу со стороны организации: осуществление мониторинга, измерений и анализ процессов в организации, принятие мер, необходимых для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.
19. Понятие ресурсов. Менеджмент человеческих ресурсов.
20. Требования к инфраструктуре и производственной среде.
21. Документация СМК: задачи документирования и требования к документации.
22. Документация системы менеджмента качества (СМК): ее состав.
23. Документирование процессов и состав обязательных документированных процедур СМК.
24. Управление документацией СМК.
25. Способы описания процессов СМК. Показать на примерах.
26. Виды контроля и измерений в СМК. Показать на примерах.
27. Оценивание процессов СМК: виды применяемых характеристик.
28. Оценивание процессов СМК: процедура оценивания. Результативность и эффективность процессов.
29. Основные методы управления качеством. Внутренние аудиты в СМК.
30. Квалиметрия. Основные задачи, решаемые квалиметрией. Понятия «свойство», «признак» и «показатель» качества и их взаимосвязь в квалиметрии.
31. Механизм формирования оценочных показателей качества для товара. Планирование качества высшим руководством.
32. Цели качества и их развертывание в организации.
33. Методы обеспечения качества товара: при его проектировании, изготовлении и эксплуатации.
34. Общие сведения о сертификации. Понятия «сертификация» и «сертификат соответствия».
35. Сертификация систем менеджмента качества.
36. Значение стандартизации в решении проблем повышения и качества производимой продукции. Развитие национальной системы стандартизации.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Управление качеством».

а) основная литература:

1. Шестопа́л Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопа́л Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2008. http://elibr.pnzgu.ru/library_doc/3651
2. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М.: КНОРУС, 2010. – 192 с.
3. Эванс, Джеймс Р. Управление качеством: учебное пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007
4. Шестопа́л Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопа́л Н.Ю. Управление качеством. Учебное пособие по практическим занятиям. Изд Пенз ГУ, Пенза.-2004.- 50 шт.
5. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 05.04.2016) "О техническом регулировании"
6. Международные стандарты по качеству: ИСО 9001:2011, ИСО 9004:2010, ИСО 9001:2015

б)дополнительная

1. Елиферов В.Г. Управление качеством. М.: Вершина, 2006.- 296 с – 1 шт.
2. Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2008. — 560 с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

презентации по курсу, международные стандарты по качеству: ИСО 9001:2011 (и 2015), ИСО 9004:2010, ИСО 9000:2011

<http://quality.eup.ru/>

<http://center-smk.ru/>

<http://www.iso-russia.ru>

<http://www.gost-cert.ru/ru>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Укомплектованные компьютером и мультимедийным проектором для показа слайдов по дисциплине. А также доступом в Интернет для решения практических задач по дисциплине.
2. Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
3. Комплект лицензионного программного обеспечения:
 - ПО «Microsoft Windows» (подписка DreamSpark/Microsoft Imagine Standard); регистрационный номер 00037FFEBACF8FD7, включает в себя:

Microsoft Windows XP, Microsoft Windows 7, Microsoft Windows 8, Microsoft Windows 8.1, Microsoft Windows 10, Microsoft Windows Server 2008, Microsoft Windows Server 2010, Microsoft Windows Server 2012 Microsoft Office Visio 2003, Microsoft Office Visio 2007, Microsoft Office Visio 2010 – договор № СД-130712001 от 12.07.2013

– ПО «Антивирус Касперского», регистрационный номер KL4863RAUFQ договор № СД-130712001 от 12.07.2013

– ПО «Антивирус Касперского» регистрационный номер KL4863RAUFQ, договор № ХП-567116 от 29.08.2016;

–Свободно распространяемое ПО: Open Office; Mozilla Fire-fox; Google Chrome; Adobe Acrobat Reader.)

4. Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда.
5. Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья электронные образовательные ресурсы в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Программу составили:

1. Щегина Н.Ю. (на основе программы Шестопала Ю.Т.)


(Ф.И.О., должность, подпись)

Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.

Программа одобрена на заседании кафедры «МиЭБ»:

Протокол № 11а

от « 11 » мая 2016 года

Зав. кафедрой «МиЭБ»



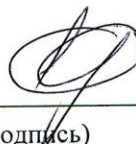
Дорофеев В.Д.
(подпись, Ф.И.О.)

Программа одобрена методической комиссией факультета Экономики и управления

Протокол № 7

от « 29 » июня 2016 года

Председатель методической комиссии
Факультете ЭиУ


(подпись)

Е.В. Еремина
(Ф.И.О.)

Сведения о переутверждении программы на очередной учебный год и регистрации изменений

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Внесенные изменения	Номера листов (страниц)		
			замененных	новых	аннулированных
2017-2018	№ 031/2017 Зав. СВ Татарда	Дополнен список литературы			