

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 25.01.2023 11:45:18

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Экономика и управление организацией

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОПК-4 - Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности.

<p style="text-align: center;">ИД-1 (ОПК-4).</p> <p>Разрабатывает обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости и содействует их реализации в условиях сложной и динамичной среды</p>	<p>Знает:</p> <p>РО-1 ИД-1 (ОПК-3) ключевые аспекты и процедуру разработки стратегии управления качеством на предприятии;</p> <p>РО-2 ИД-1 (ОПК-3) основные модели и системы управления качеством;</p> <p>РО-3 ИД-1 (ОПК-3) специфику применения инструментария управления качеством к управлению потоками и потоковыми процессами организации;</p> <p>РО-4 ИД-1 (ОПК-3) основные потоки в организационных системах;</p>
	<p>Умеет:</p> <p>РО-5 ИД-1 (ОПК-3) применять технологии управления человеческими ресурсами для решения управленческих задач;</p> <p>РО-6 ИД-1 (ОПК-3) использовать знания концептуальных основ управления качеством для разработки эффективной стратегии деятельности организации;</p>
	<p>Владеет:</p> <p>РО-7 ИД-1 (ОПК-3) методами управления качеством в деятельности организации</p>
<p style="text-align: center;">ИД-2 (ОПК-4).</p> <p>Оценивает результаты и возможные последствия организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости</p>	<p>Знает:</p> <p>РО-1 ИД-2 (ОПК-3) основы оценки результатов труда и аудита персонала организации;</p>
	<p>Умеет:</p> <p>РО-2 ИД-2 (ОПК-3) оценивать результаты и возможные последствия решений в сфере управления человеческими ресурсами</p>
	<p>Владеет:</p> <p>РО-3 ИД-2 (ОПК-3) методами оценки условий и последствий принимаемых организационно-управленческих решений в сфере управления человеческими ресурсами;</p> <p>РО-4 ИД-2 (ОПК-3) методиками выбора эффективных способов управления человеческими ресурсами</p>

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины

Опыт применения и развития систем менеджмента качества. Общая информация и опыт в различных странах. Развитие систем управления качеством продукции в СССР. Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии. Опыт управления качеством в западноевропейских странах. Общеввропейский опыт управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 Требования к системе менеджмента качества стандартов ISO серии 9000 и пути их соблюдения

Роль и развитие стандартов ISO серии 9000. Принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9000:2015. Требования к системе менеджмента качества стандарта ISO 9001:2015. Всеобщий менеджмент качества TQM

Концепция Всеобщего управления качеством (TQM): суть, цели, задачи и методы, основные принципы реализации.

Создание и развитие системы менеджмента качества по стандартам ISO серии 9000. Порядок создания системы менеджмента качества. Общая информация. Отраслевые стандарты. Рекомендации ISO и дополнения к ним с учетом практики организаций стран СНГ. Процессный подход Задачи и методы реализации процессного подхода при создании системы менеджмента качества. Суть, значение и история возникновения процессного подхода. Классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими. Выбор процессов организации, показателей их результативности и эффективности. Методы улучшения процессов. Документирование системы менеджмента качества. Общие требования к документации системы менеджмента качества (СМК). Принципы создания документации СМК и управления ею. Разработка документов «Миссия, видение и стратегический план развития» (МВиСПР), «Политика в области качества» (ПвОК), «Цели в области качества» (ЦвОК). Разработка Руководства по качеству. Описание процессов СМК организации.

Методы и инструменты управления качеством. Структурирование функции качества: сущность, цели, области применения, эффективность и средства. Обзор методов и инструментов. Оценка эффективности методов и инструментов менеджмента качества. Простые инструменты контроля качества. Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA): сущность, цели и задачи, Простые инструменты контроля качества: возникновение и их роль. Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма разброса. Расслоение, или стратификация, данных. Графики. Диаграмма Парето. Новые инструменты контроля качества. Диаграмма сродства (ДС). Диаграмма взаимосвязей (ДВ). Древоподобная диаграмма (ДД). Матричная диаграмма (МД). Стрелочная диаграмма (СД). Диаграмма планирования осуществления процесса (РБРС). Анализ матричных данных (матрица приоритетов). Экспертные методы решения проблем качества: понятие, области применения. Методы экспертных оценок. Обработка результатов экспертизы. Анализ экспертных оценок. Методы Тагути. Основные элементы философии качества Тагути. Модели процессов по Тагути. Этапы и методы проектирования изделий и процессов по Тагути.

Оценка менеджмента качества. Контроль качества в производственных сферах деятельности. Задачи, объекты, методы и организация контроля качества. Испытания промышленной продукции. Контроль точности и стабильности технологических процессов. Управление несоответствующей продукцией. Виды несоответствующей продукции. Корректирующие действия. Предупреждающие действия. Риски в области менеджмента качества. Аудит системы менеджмента качества. Внутренний аудит. Сертификационный аудит. Выбор органа по сертификации. Признание результатов аудита. Оценка по модели Премии Правительства РФ в области качества. Основные принципы модели. Порядок самооценки. Порядок внешней оценки.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы для самоконтроля

Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.

2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества.
4. Основные этапы развития систем управления качеством.
5. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
6. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
7. Деятельность международных и российских организаций по качеству.
8. Сущность системного управления качеством.
9. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
10. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
11. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
12. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.

Элементы системы управления окружающей средой.

13. Простые инструменты управления качеством
14. Новые инструменты управления качеством
15. Методы Тагути
16. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
17. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
18. Порядок сертификации систем менеджмента качества.

Тест

1. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании?

- 1) необходимость производства современной эффективной продукции;
- 2) понимание и выполнение требований потребителей;
- 3) установка тесных связей со своими постоянными клиентами.

2. В чём заключается основная роль руководства?

- 1) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
- 2) профессиональный уровень организации;
- 3) обеспечение эффективного стратегического развития компании.

3. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком?

- 1) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами;

- 2) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт;
- 3) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.

4. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?

- 1) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя;
- 2) постоянное совершенствование производственных средств;
- 3) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители.

5. Значение термина «Подход как к процессу»:

- 1) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании;
- 2) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией;
- 3) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности.

6. В чём заключается системный подход к менеджменту?

- 1) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления;
- 2) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов;
- 3) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании.

7. Один из составных элементов механизма управления качеством производства:

- 1) система контроля качества;
- 2) политика инновационных разработок;
- 3) менеджмент контроля качества.

8. Цель создания системы менеджмента:

- 1) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;
- 2) объединение задач между структурными подразделениями компании;
- 3) реализация политики организации в сфере качества.

9. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?

- 1) Совет директоров;
- 2) руководители организации;
- 3) наёмный квалифицированный менеджмент.

10. Одна из вероятных целей компании:

- 1) сохранение рыночной доли;
- 2) усовершенствование банковской деятельности;
- 3) улучшение логистики.

11. Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании:

- 1) конкуренция;
- 2) конечный потребитель;
- 3) кредитная организация.

12. Самооценку СМК организации возможно произвести при участии:

- 1) сторонней компании;
- 2) Федеральной налоговой службы;
- 3) счётной палаты.

13. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:

- 1) ИСО 9006:2000;
- 2) ИСО 9005:2000;
- 3) ИСО 9000:2000.

14. Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК?

- 1) управление рабочими кадрами;
- 2) распределение несоответствующей продукции;
- 3) ресурсораспределение.

15. Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий?

- 1) разработка сети бизнес-процессов;
- 2) распределение полномочий;
- 3) разработка структурных элементов, занимающихся повышением качества продукции.

16. Предназначение стандарта ИСО 9004:2000:

- 1) контроль качества;
- 2) усовершенствование качественных показателей;
- 3) управление стандартами качества.

17. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК?

- 1) оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству;
- 2) реализация предварительного этапа перед сертификацией;
- 3) оценка прогресса реализации производственной политики компании.

18. Кто составляет субъект управления качеством?

- 1) руководство компании;
- 2) поставщик;
- 3) смежное предприятие.

19. Кого можно считать составной частью объекта управления качеством?

- 1) Совет директоров;
- 2) компанию;
- 3) руководителей структурных подразделений компании.

20. Что является процессным подходом?

- 1) принцип организации;
- 2) руководство к деятельности организации;
- 3) политика качества производства.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Гродзенский, С. Я. Управление качеством : учебник : [16+] / С. Я. Гродзенский. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Проспект, 2021. – 367 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=620792> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-392-32587-0. – Текст : электронный.

2. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370> – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-04549-3. – Текст : электронный.

Дополнительная:

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 204 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199> – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-03767-2. – Текст : электронный.

2. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> – Библиогр.: с. 160-161. – ISBN 978-5-4475-8787-1. – DOI 10.23681/455512. – Текст : электронный.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. <http://www.yurist.ru>
4. <http://www.garant.ru> – ГАРАНТ: [Информационно-правовой портал]
5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф

7. Лицензионное программное обеспечение

- Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
- Project Expert 7 for Windows
- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности), а именно:

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингвфонным оборудованием);

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.