

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра организационного развития

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность: Международный менеджмент

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2021

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**Рабочая программа дисциплины****Составитель:****канд. экон. наук, доцент Т.М. Алиева****Ответственный редактор:****проф., д.э.н. Н.И.Архипова****УТВЕРЖДЕНО****Протокол заседания кафедры****№ 12 от 03.06.2021**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Пояснительная записка	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины	4
1.2.	Формируемые компетенции, соотнесенные с планируемыми результатами обучения по дисциплине	5
1.3.	Место дисциплины в структуре основной образовательной программы	5
2.	Структура дисциплины	6
3.	Содержание дисциплины	10
4.	Образовательные технологии	12
5.	Оценка планируемых результатов обучения	14
5.1.	Система оценивания	14
5.2.	Критерии выставления оценок	15
5.3.	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	17
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	23
6.1.	Список источников и литературы	23
6.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	25
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	26
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	27
9.	Методические материалы	29
9.1.	Планы практических (семинарских) занятий.	29
9.2.	Методические рекомендации по подготовке письменных работ	40
9.3.	Иные материалы	40
	Приложения	41
	Приложение 1. Аннотация дисциплины	
	Приложение 2. Лист изменений	

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: сформировать у студентов целостную систему знаний, умений и навыков в области управления качеством, что позволит им обоснованно действовать и принимать эффективные решения в области улучшения менеджмента качества организации, повышения конкурентоспособности организации, ее персонала и результатов деятельности.

Задачи:

- дать знания обобщающего характера об основных этапах развития и становления менеджмента качества в России и за рубежом,
- познакомить с основами нормативно-правового регулирования отношений в области управления качеством в России,
- познакомить с особенностями современного этапа развития систем менеджмента качества (СМК), особенностями концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК, новыми концепциями и требованиями к персоналу организации в версии ISO 9001:2015,
- дать знания теоретических основ современной методологии управления качеством,
- научить базовым технологиям и практическим методам разработки, анализа и совершенствования системы менеджмента качества,
- научить основным методам измерения и оценки качества, оценки затрат на качество.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовывать внешнеэкономическую (международную) деятельность	ПК-1.2. Обеспечивает документарное сопровождение внешнеторгового контракта ПК-1.3. Осуществляет контроль исполнения обязательств по внешнеторговому контракту	Знать: 1) методы и основы системного анализа внешнеэкономической информации; 2) стандарты и требования внешних рынков к продукту; Уметь: 1) осуществлять деловую переписку по вопросам заключения внешнеторгового контракта; 2) выстраивать взаимодействие с подразделениями организации для организации документооборота по внешнеторговому контракту; Владеть: 1) навыками мониторинга отклонений от выполнения обязательств по внешнеторговому контракту

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» является дисциплиной по выбору вариативного блока цикла дисциплин образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль Международный менеджмент.

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой организационного развития. Дисциплина читается в четвертом семестре второго года обучения (очная форма), в пятом семестре третьего года обучения (очно-заочная форма), в шестом семестре (заочная форма обучения).

В соответствии с матрицей компетенций и формирующих их составных частей для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Основы теории управления, Теория организации, Исследование систем управления.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин: Управление проектами, Экономика предприятий, Оценка эффективности управления в организации.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 114 часа, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем - 42 ч., самостоятельная работа обучающихся - 72ч.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Формы текущего и итогового контроля успеваемости (по неделям семестра)
			контактная			Самостоятельная работа	
			Лекции	Практические занятия	Промежуточная аттестация		
1.	Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества. Теория и практика управления качеством в России и за рубежом	4	4	4		7	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии

2.	Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО. Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества	4	4	4		10	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии
3.	Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу от концепции <i>компетентность персонала</i> к концепции <i>компетентность организации</i> в версии ISO 9001:2015. Концепция принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	4	4	4		10	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии
4.	Основные методы измерения и оценки качества	4	4	4		10	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии
5.	Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях	4	1	4		10	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии
6.	Экономические аспекты управления качеством	4	1	4		10	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии
7.	Зачет	4				6	Итоговая работа
	Итого - 108		18	24		72	

3. Содержание дисциплины

Содержание дисциплины состоит из разделов, соответствующих структуре дисциплины, и подготовлено с той степенью подробности, которая, по мнению автора, оптимально способствуют достижению цели и реализации поставленных задач.

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества	<p>Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.</p> <p>Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества и их содержательная сущность.</p> <p>Основные принципы управления качеством. Современные тенденции развития менеджмента качества на основе «best practice» (лучших практик) для результативного ведения бизнеса. Национальная политика России в области управления качеством.</p>
2	Теория и практика управления качеством в России и за рубежом	<p>Вклад России в теорию и практику управления качеством. Системы управления качеством, реализованные в советский период развития экономики России. Комплексная система управления качеством продукции (КС У КП). Современные тенденции совершенствования управления качеством в России.</p> <p>Опыт США в области управления качеством. Отличительные особенности подхода к управлению качеством в Японии.</p> <p>Европейский опыт управления качеством. Европейская интеграция, широкое внедрение систем качества на основе стандартов ИСО 9000, гармонизация национальных стандартов на системы качества. Европейские и отечественные премии в области качества.</p>
3	Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО	<p>Основные модели и методы управления качеством. Управленческий цикл P-D-C-A (цикл Деминга). Спираль Джурана. Модель А.Фейгенбаума.</p> <p>Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Составные части всеобщего управления качеством. Концепция постоянного улучшения.</p> <p>Модель системы менеджмента качества, предложенная международной организацией по стандартизации ИСО. Деятельность ИСО в области обеспечения качества.</p>
4	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества	<p>Стандарты ИСО серии 9000. Назначение и структура стандартов, разновидности стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Система менеджмента качества как подсистема менеджмента предприятия, содержащая и использующая</p>

		<p>специфические процессы, методы и средства, необходимые для достижения целей по качеству.</p> <p>Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества. Состав процессов и требования к процессам жизненного цикла: процессам маркетинговой и контрактной деятельности, процессам проектирования и разработки продукции и услуги, процессу закупок, процессам производства и обслуживания. Управление процессами жизненного цикла продукции.</p>
5	<p>Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу от концепции <i>компетентность персонала</i> к концепции <i>компетентность организации</i> в версии ISO 9001:2015</p>	<p>Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний». «Ремесленный» подход: умение и квалификация отдельного специалиста. Концепция <i>компетентность организации</i>: Совокупные знания и умения всего коллектива = Знания и умения отдельных специалистов + знания, аккумулированные в информационных фондах организации, правильное формирование рабочих групп, команд, составов участников проектов и др.</p> <p>Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня».</p>
6	<p>Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015</p>	<p>Концепция риск-ориентированного мышления. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода. Принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах». Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска. Оценка рисков и возможностей.</p>
7	<p>Основные методы измерения и оценки качества</p>	<p>Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения</p> <p>Основные понятия квалиметрии. Показатели качества. Методы оценки уровня качества. «Семь инструментов» управления качеством: причинно-следственная диаграмма Ишикавы, контрольные листки и контрольные карты, гистограммы, диаграммы разброса, анализ Парето, стратификация данных.</p> <p>Основные идеи FMEA-анализа (анализа возможностей возникновения и влияния дефектов на потребителя) и технологии развертывания качества (QFD).</p> <p>Социально-психологические аспекты управления качеством. Внедрение изменений. «Семь правил» проведения организационных</p>

		изменений. Факторы мотивации работников к качественному труду.
8	Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях	<p>Сертификация как механизм обеспечения качества и форма подтверждения соответствия. Цели проведения сертификации. Объекты сертификации. Порядок проведения сертификации. Организация системы сертификации в РФ, ее место в международной системе сертификации.</p> <p>Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов и иных законов РФ</p>
9	Экономические аспекты управления качеством	<p>Понятие и значение экономики качества. Экономические показатели в структуре качества. Цена потребления. Потребительная стоимость и полезность продукта.</p> <p>Затраты на качество или стоимость плохого качества. Структура затрат на качество: по Ф.Кросби, по А.Фейгенбауму. «Айсберг» затрат вследствие низкого качества по Э.Демингу.</p> <p>PIF-модель затрат на качество. Превентивные затраты. Затраты на оценку качества. Внутренние и внешние потери от брака. Структура затрат на качество и диагностика СМК по Ф.Кросби.</p> <p>Моделирование затрат на качество в рамках концепции TQM. Методы оценки затрат на качество при процессном подходе к управлению.</p> <p>Связи затрат на качество с совершенствованием деятельности и целями организации. Управление затратами на качество. Оценка эффективности СМК.</p>

4. Образовательные технологии

Информационные и образовательные технологии, используемые в процессе обучения студентов, направлены на реализацию компетентностного подхода и основываются на принципе профессиональной направленности обучения. Каждая лекция сопровождается презентацией, отражающей основные положения излагаемого материала и содержащей необходимые для изучения практические примеры.

В практике обучения сочетаются традиционная лекционная и семинарская деятельность с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, подготовка документов системы на основе

отработанных клише и др.). Желательным сопровождением сообщений студентов на семинарском занятии также является презентация.

Самостоятельная работа студентов направлена на закрепление полученных навыков и для приобретения новых теоретических и фактических знаний, выполняется в читальном зале библиотеки и в домашних условиях, подкрепляется учебно-методическим и информационным обеспечением (учебники, учебно-методические пособия, конспекты лекций).

При реализации рабочей программы дисциплины используются следующие образовательные технологии (указываются по видам занятий).

Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	5
1.	Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация Развернутая беседа с обсуждением докладов Дискуссия
2.	Теория и практика управления качеством в России и за рубежом	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация Развернутая беседа с обсуждением докладов Дискуссия
3.	Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
4.	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
5	Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу от концепции <i>компетентность персонала</i> к концепции <i>компетентность организации</i> в версии ISO 9001:2015	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
6	Особенности концепции принятия решений на основе	Лекция Практическое занятие	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии

	оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	Самостоятельная работа студентов (СРС)	Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
7	Основные методы измерения и оценки качества	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
8	Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
9	Экономические аспекты управления качеством	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

В процессе изучения курса проводится рейтинговый контроль знаний студентов в соответствии с Положением РГГУ о его проведении. Он предполагает учет результатов написания контрольных работ на семинарских занятиях, результатов самостоятельной работы по выполнению аналитических заданий, а также степени участия студентов в обсуждении вопросов и выполнения практических заданий на семинарских занятиях.

Критерии, используемые при проведении рейтингового контроля для студентов, изучающих дисциплину «Управление качеством»

Вид контроля	Критерии оценки	Количество баллов
1. Участие в обсуждении теоретических вопросов и в решении практических заданий (7 кейсов)	Кейсы – 35 баллов 8 баллов - выступления	до 43 баллов
2. Тестовые работы, объем каждой работы – 8 тестовых заданий	1 тест – 1 балл	до 16 б.

3. Итоговая контрольная работа (объем тестовой экзаменационной работы – 32 задания)	1 тест.задан. – 1 балл Активная работа на лекциях, инициативная работа (подготовка презентаций, специальных сообщений и пр.)	до 32 б. 9 баллов
---	---	--------------------------

Критерии оценки ответов на тесты:

- Правильный ответ на тестовое задание – 1 балл
- Неправильный ответ на тестовое задание – 0 баллов

Соотношение суммарного количества набранных баллов и экзаменационной оценки представлено в таблице:

Баллы	Традиционная		ECTS
95-100	отлично	зачтено	A
83-94			B
68-82	хорошо		C
56-67			D
50-55			E
20-49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0-19			F

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворите- льно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

Дискуссия на лекциях и практических занятиях оценивается максимально в 1 балл и отражает сам факт плодотворного участия в дискуссии по той или иной теме.

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Примеры контрольных вопросов по курсу (ПК-7)

1. Охарактеризуйте этапы развития менеджмента качества в России и за рубежом.
2. Сформулируйте основные положения концепция всеобщего управления качеством.
3. Назовите основоположников «концепций качества» и опишите их вклад в развитие теории управления качеством.
4. Охарактеризуйте основные этапы развития и совершенствования управления качеством в Японии.
5. Выделите и проанализируйте особенности японского опыта управления качеством.
6. Выделите и проанализируйте особенности опыта США в управлении качеством.
7. Выделите и проанализируйте особенности опыта Европы в управлении качеством.
8. Дайте сравнительный анализ отечественных систем управления качеством: БИП, КАНАРСПИ, НОРМ и КС УКП.
9. Опишите структуру и основные функции международной организации по стандартизации (ИСО).
10. Дайте содержательное описание следующих принципов менеджмента качества: лидерство руководителя; ориентация на потребителя; вовлечение работников.
11. Дайте содержательное описание следующих принципов менеджмента качества: процессный подход; системный подход к менеджменту.
12. Дайте содержательное описание следующих принципов менеджмента качества: постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.
13. Дайте содержательное описание понятий «качество», «обеспечение качества», система менеджмента качества (Международный словарь менеджмента качества).
14. Дайте содержательное описание понятий «менеджмент качества», «мониторинг качества» и «улучшение качества» (Международный словарь менеджмента качества).

15. Определите и сравните понятия «характеристики качества продукции» и «показатели качества продукции».
16. Определите и сравните понятия «менеджмент качества», «управление качеством» и «обеспечение качества».
17. Охарактеризуйте основные стадии и этапы жизненного цикла продукции.
18. Опишите этапы цикла PDCA (цикла Деминга).
19. Выделите и опишите те постулаты Деминга, которые относятся к контролю качества.
20. Выделите и опишите те постулаты Деминга, которые относятся к развитию человеческих ресурсов.
21. Выделите и опишите те постулаты Деминга, которые относятся к эмоциональной и мотивационной сфере сотрудников фирмы.
22. Выделите и опишите те постулаты Деминга, которые относятся к взаимоотношениям между руководителем и подчиненными, к взаимоотношениям между различными отделами фирмы.
23. Расскажите о сути «процессного подхода» к управлению и о том, как этот подход применяется в системах менеджмента качества.
24. Расскажите о сути «системного подхода» к управлению и о том, как этот подход применяется в системах менеджмента качества.
25. Опишите концептуальные положения модели Фейгенбаума.
26. Опишите модель системы качества Джурана и расскажите, как в этой модели устраняются противоречия и недостатки моделей Фейгенбаума и Эттингера.
27. Опишите структуру и элементы модели системы менеджмента качества, представленной в стандартах ИСО (версия 2008 г.).
28. Опишите роль руководства при разработке и поддержании в рабочем состоянии эффективной и результативной системы менеджмента качества по требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
29. Определите роль документирования системы менеджмента качества, способы управления документацией и расскажите о содержании документа «Руководство по качеству».
30. Опишите содержание и назначение целей и политики в области качества.
31. Расскажите, как происходит распределение ответственности, обязанностей и обмен информацией при управлении качеством.
32. Расскажите об организационных преобразованиях, необходимых для успешной разработки и внедрения системы менеджмента качества.

33. Расскажите о целях и задачах анализа системы менеджмента качества со стороны руководства.
34. Расскажите о целях и задачах управления человеческими ресурсами в системе менеджмента качества.
35. Расскажите о сути требований к качеству инфраструктуры предприятия и качеству его производственной среды.
36. Определите общие требования к качеству процессов, необходимых для производства продукции и/или услуги.
37. Опишите, как осуществляется управление процессами в системе менеджмента качества.
38. Опишите требования к качеству процессов, связанных с маркетингом и проектированием продукции и/или услуги в системе менеджмента качества.
39. Опишите требования к качеству процессов, связанных с производством и закупками в системе менеджмента качества.
40. Перечислите причины, по которым предприятию необходимо обеспечивать пригодность и работоспособность средств измерения и контроля.
41. Опишите требования стандартов ИСО к качеству исполнения погрузочно-разгрузочных работ, процессам упаковки, хранения, консервации и поставки продукции.
42. Опишите способы сбора и анализа информации об удовлетворенности потребителей качеством продукции и/или услуги.
43. Опишите цели и задачи внутренних проверок (аудитов) действующей системы качества.
44. Опишите способы проведения мониторинга качества продукции и/или услуги (текущий и окончательный контроль, программа контроля качества продукции).
45. Опишите требования, предъявляемые в системе менеджмента качества к процессу управления несоответствующей продукцией.
46. Расскажите, почему корректирующие и предупреждающие действия обеспечивают улучшение системы менеджмента качества.
47. Определите предмет и задачи квалиметрии.
48. Расскажите о факторах, влияющих на качество продукции. Определите понятие «уровень качества объекта».
49. Дайте общую характеристику наиболее распространенных инструментов контроля качества продукции.
50. Расскажите о диаграммах Парето и Исикавы, способах их построения и использования.
51. Расскажите о «контрольных картах» Шухарта, способах их построения и использования.

52. Расскажите об основных идеях FMEA-анализа (анализа возможностей возникновения и влияния дефектов на потребителя).
53. Расскажите о социально-психологических аспектах управления качеством и внедрении изменений.
54. Расскажите об организации системы сертификации в РФ.
55. Расскажите о сущности и содержании сертификации, о сертификате соответствия и декларации о соответствии.
56. Расскажите об особенностях сертификации систем качества.
57. Перечислите основные задачи, которые решаются при рассмотрении вопросов экономики качества.
58. Дайте краткую характеристику методам калькуляции затрат на качество
59. Расскажите о подходе к управлению качеством на основе стратегии «ноль дефектов».

Пример тестовой контрольной работы (ПК-1)

1. Ошибочно полагать, что стремление к порядку и дисциплине, желание выпускать продукцию высокого качества чужды россиянам. В этом нетрудно убедиться, прочитав Указ Петра I от 11 января 1723 года: «Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоголазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри, понеже он, подлец, осмелился войску Государеву продавать негодные пищали и фузеи, старшину Флора Фукса бить кнутом и сослать в Азов, пусть не ставит клейма на плохие ружья. Приказано оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и нощно блюсти исправность ружей. Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, самим проверять и осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять, пока не испортятся. Буде заминка в войске приключаться при сражении по недогляду дьяков и подьячих, бить оных кнутьями и нещадно». **Можно ли назвать страх наказания универсальным средством повышения качества продукции? Объясните свой ответ.**

2. Какой пример относится к корректирующим действиям?

- Устранение конкретного выявленного несоответствия.
- Устранение причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения.
- Устранение причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления.

3. Какие цели должна ставить перед собой организация при внедрении и функционировании СМК?

- Повышение удовлетворенности потребителей (заказчиков).
- Обеспечение соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям.
- Постоянное улучшение СМК.
- Все выше перечисленное.

4. При аудите установлено, что на ряд технологических операций не разработана рабочая документация. Вы считаете:

- Данный факт является несоответствием.

- Нет несоответствия, т.к. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 не требует документирования всех операций.
- Считать данный факт несоответствием, если будет доказано, что отсутствие документации отрицательно влияет на качество продукции.

5. На каком этапе создания продукции должно предотвращаться большинство дефектов?

- На этапе проектирования и разработки
- На этапе технологической подготовки производства.
- На этапе производства.

6. Аудит – это:

- Действия по сбору информации, позволяющей оценить потребность в улучшении или корректирующих действиях.
- Определение виновника несоответствия
- Определение показателей качества производственных процессов и продукции.

7. Что такое качество изделия?

- качество услуги;
- качество сервиса;
- качество модели;
- качество разработки;
- все выше перечисленные.

8. Что такое качество производства?

- качество материалов;
- качество труда;
- качество оборудования;
- качество процессов;
- все, выше перечисленное

9. Что понимается под инфраструктурой Системы менеджмента качества?

- Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.
- Совокупность зданий и производственная среда организации.
- Здания и энергообеспечение организации.

10. Что включает производственная среда организации?

- Производственный микроклимат (температура, влажность, запыленность, освещенность и др.)
- Производственный микроклимат, социальные, психологические и экологические факторы.
- Производственное оборудование, оснастка и инструмент.

11. Что такое качество фирмы?

- качество системы управления;
- качество системы организации;
- качество оснащенности фирмы новым оборудованием;
- качество персонала и его руководства;
- все, выше перечисленное.

12. Какие действия должны предприниматься, если при внутреннем аудите выявлены критические несоответствия?

- Коррекция.
- Корректирующие действия.
- Предупреждающие действия.
- Все выше перечисленное.

13. Высшее руководство организации несет ответственность за:

- Разработку политики и целей в области качества и обеспечение ресурсами.
- Доведения до сведения организации важности требований потребителя.
- Разработку решений и действий по повышению результативности СМК и ее процессов.
- Все, выше перечисленное.

14. Термин «Процесс» означает:

- Работа, выполняемая для достижения целей в поставленной области.
- Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.
- Деятельность по получению продукции как результата процесса.

15. «Процессный» подход это:

- Описание применяемых в организации процессов создания продукции.
- Систематическая идентификация и менеджмент применяемых процессов и взаимодействия таких процессов.
- Управление процессами жизненного цикла продукции.

16. Ответственным представителем руководства, отвечающим за систему менеджмента качества, может быть назначен:

- Начальник ОТК
- Представитель из состава руководства.
- Высококвалифицированный сотрудник подразделения.

17. При создании системы документации предприятия, следует брать за основу:

- Государственные стандарты и другие нормативные документы.
- Сложившийся на предприятии порядок работы.
- Работу предприятия с учетом существующих государственных и международных стандартов.

18. Действия по улучшению включают в себя:

- анализ и оценку существующего положения для определений областей для улучшения;
- установление целей улучшения;
- поиск возможных решений для достижения целей;
- оценивание и выбор решений

19. Как сопоставляются понятия менеджмента качества и управления качеством?

- менеджмент качества шире понятия управления качеством;
- менеджмент качества уже понятия управления качеством;
- менеджмент качества как понятие совпадает с понятием управления качеством;
- управлением качеством включает в себя понятие менеджмент качества

1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Источники

Российские версии стандартов:

1. ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) Quality management systems. Requirements (введен в действие с 1 января 2013 года Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст) - М.: Стандартинформ, 2012.
2. ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2005, IDT) Quality management systems. Fundamentals and vocabulary (введен в действие с 1 января 2013 года Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст) - М.: Стандартинформ, 2012.
3. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 — аналог ISO 9000-2015, введён в действие 01 ноября 2015 года, утвержден в Росстандарте 28 сентября 2015 года.
4. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»
5. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Требования»
6. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»
7. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды
8. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации"

Литература

Основная

- Аристов О.В.* Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL:<https://znanium.com/catalog/product/1036974>
- Басовский Л.Е.* Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс (Высшее образование: Бакалавриат)]. URL:<https://znanium.com/catalog/product/1013988>
- Герасимова Е. Б.* Управление качеством: учеб. пособие / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин; под ред. Б.И. Герасимова. — 4-е изд., испр. и доп. — М.:ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. — 217 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <https://znanium.com>]. —

(Среднее профессиональное образование).

URL:<https://znanium.com/catalog/product/1009308>

Елохов А. М. Управление качеством: учеб. пособие / А.М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 334 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).

URL:<https://znanium.com/catalog/product/1009728>

Магер В.Е. Управление качеством: учеб. пособие / В.Е. Магер. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Высшее образование). URL: <https://znanium.com/catalog/product/1021897>

Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции: учебник. Москва: Дашков и К, 2018. 336 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/415054>

Дополнительная

Берновский Ю. Н. Стандарты и качество продукции: Учебно-практическое пособие. Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с. (Высшее образование). URL: <https://znanium.com/catalog/product/441366>

Вдовин С. М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 299 с. (Высшее образование: Бакалавриат). URL: <https://znanium.com/catalog/product/972433>

Герасимов Б. Н. Управление качеством. Практикум: учеб. пособие. М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. — 208 с. URL:<https://znanium.com/catalog/product/1010077>

Ильин В.В. Система управления качеством. Российский опыт / Ильин В.В. - Москва: Интермедиа, 2018. - 222 с.: URL: <https://znanium.com/catalog/product/981923>

Тихомирова О. Г. Управление проектами: практикум: учеб. пособие / О.Г. Тихомирова. — Москва: ИНФРА-М, 2017. — 273 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). URL: <https://znanium.com/catalog/product/771070>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.juse.or.jp - Премия Деминга
2. www.quality.nist.gov - Национальная премия в области качества им. М. Болдриджа
3. www.deming.ru – Деминг
4. www.stq.ru–РИА«Стандартыи качество»
5. www.iso9000.ru – Разработка и внедрение систем менеджмента качества
6. www.quality.eup.ru – Разработка и внедрение систем менеджмента качества
7. qm-s.com/pub.php?pub=3&id10 – книга «Пространство д-ра Деминга»
8. www.volga-quality.ru – Поволжский клуб качества

9. www.ateh.h12.ru – сайт про учение, менеджмент и качество
10. www.certicom.kiev.ua – консультационно-методический центр «СЕРТИКОМ»
11. www.standard.ru – Стандарт.ру
12. www.iso.staratel.com – сайт, посвященный серии стандартов ISO, вопросам менеджмента качества и сертификации
13. www.tqm.stankin.ru – проблемы качества в сфере образования
14. www.farial.ru/press/ageofquality/ - журнал «Век качества»
15. www.asms.ru – Академия стандартизации, метрологии и сертификации
16. www.mirq.ru – «Мир качества» - официальный портал Всероссийской организации качества (ВОК)
17. www.gost.ru –Премия Правительства РФ в области качества
18. www.vniis.ru – Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС)
19. www.vniiki.ru – Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ)
20. www.expert-iso.ru – Современный менеджмент – это менеджмент качества. Qualityconsultingcompany «ExpertGroup»

Перечень БД и ИСС

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам

	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант
--	---

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины «Управление качеством» используется материально-техническая база образовательного учреждения: компьютерные классы и научная библиотека РГГУ. Рабочие места обучающихся (24); рабочее место преподавателя; 1 компьютер, экран, проектор, маркерная доска, система звукоусиления. Лицензионное программное обеспечение, Windows 7, Microsoft Office 2010 (Word, Power Point), Adobe Reader XI, Google Chrome, VLC media player, Kaspersky 10, 7-Zip 16.

Самостоятельная работа студентов проводится для подготовки к выполнению практических работ, текущему и промежуточному контролю (индивидуальная работа студента в компьютерном классе или библиотеке).

Перечень ПО

№п /п	Наименование ПО	Производител ь	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
2	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
 - для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
 - для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы практических занятий

Целью проведения практических занятий по дисциплине «Управление качеством» является углубление знаний и усвоения студентами прослушанного теоретического материала, овладение навыками практического использования полученных знаний в конкретных ситуациях. На занятиях студенты учатся вести полемику, грамотно обосновывать свою позицию, решают задачи, а также получают дополнительную информацию о предмете рассмотрения.

Темы и вопросы практических занятий соответствуют последовательности изучения курса в процессе лекционных занятий. На практических занятиях предполагается контроль знаний в форме тестовых контрольных работ.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1

Тема. Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества – (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Качество и удовлетворенность потребителя.
2. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.
3. Основные принципы управления качеством.

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

Основная литература:

Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – М.: Инфра-М, 2015. – с.10-27.

Салимова Т.А. Управление качеством: Учебн. по специальности «Менеджмент организации»/ Москва: «Омега-Л», 2014. – с.53-168.

Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2017, 299 с. (ЭБС Znanium.com)

Елохов А.М. Управление качеством. Учебной пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)

Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебник для вузов / Под редакцией М.М.Кане. – СПб: Питер, 2014. – с.8-54

Дополнительная литература:

Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2016. – с.10-108, с144-162.

Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – с.20-44.

Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: Учебное пособие. – М.: Высшая школа, 2011. – с.46-109.

Панов А.Н. Как победить в конкурентной борьбе. Гармоничная система качества – основа эффективного менеджмента. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2006. – с.10-41.

Контрольные вопросы:

1. Каковы определения понятий «качество» и «удовлетворенность потребителя» в соответствии с международным словарем менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 9000-2015)?
2. Почему качество называют «неценовым фактором» конкуренции?
3. Как трансформировались представления о качестве и в чем причины этих изменений?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2

Тема. Теория и практика управления качеством в России и за рубежом. – (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Вклад России в теорию и практику управления качеством.
2. Отличительные особенности подхода к управлению качеством в Японии.

3. Опыт Европы в области управления качеством.
4. Опыт США в области управления качеством.

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

Основная литература:

Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – М.: Инфра-М, 2015. – с.30-67.

Салимова Т.А. Управление качеством: Учебн. по специальности «Менеджмент организации»/ Москва: «Омега-Л», 2014. – с.53-168.

Дополнительная литература:

Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – с.20-44.

Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: Учебное пособие. – М.: Высшая школа, 2011. – с.46-109.

Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2016. – с.10-108, с144-162.

Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебник для вузов / Под редакцией М.М.Кане. – СПб: Питер, 2014. – с.8-54

Контрольные вопросы:

1. В чем состоит вклад России в теорию и практику управления качеством?
2. На принудительной или добровольной основе происходит совершенствование управления качеством в современной России?
3. Каковы отличительные особенности подхода к управлению качеством в США и Японии? Можно ли использовать этот опыт в России?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3

Тема. Методологические основы управления качеством. – (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Модели управления качеством: управленческий цикл P-D-C-A (цикл Деминга-Шухарта).
2. Модели управления качеством: спираль Джурана, модель А.Фейгенбаума.

3. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM).

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2011 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

Основная литература:

Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2017, 299 с. (ЭБС Znanium.com)

Елохов А.М. Управление качеством. Учебной пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)

Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – М.: Инфра-М, 2015. – с.68-87.

Салимова Т.А. Управление качеством: Учебн. по специальности «Менеджмент организации»/ Москва: «Омега-Л», 2014. – с.173-290.

Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебник для вузов / Под редакцией М.М.Кане. – СПб: Питер, 2014. – с.54-130.

Дополнительная литература:

Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – с.44-114.

Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: ЭКСМО, 2014. – (Качественный менеджмент) – 44-72.

Шокина Л.И. Оценка качества менеджмента компаний: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2012 – с.18-47.

Контрольные вопросы:

1. Каковы отличительные особенности модели Деминга-Шухарта?
2. Каковы отличительные особенности моделей Джурана и А.Фейгенбаума?
3. Как принципы TQM реализованы в модели системы ИСО?
4. Какова структура модели системы менеджмента качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2008?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №4+5+6

Тема. Управление качеством на основе стандартов ИСО. – (6 часов)

Вопросы для обсуждения:

1. Модель системы менеджмента качества, предложенная международной организацией по стандартизации ИСО. Структура модели.
2. Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества
3. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества (политика в области качества, оргструктура, анализ результативности СМК).
4. Управление ресурсами в системе менеджмента качества.
5. Общее знакомство с Практической работой, состоящей из 7 кейсов, обсуждение кейсов 1, 2, 3.

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2011 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

Основная литература:

Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – М.: Инфра-М, 2015. – с.95-159.

Салимова Т.А. Управление качеством: Учебн. по специальности «Менеджмент организации»/ Москва: «Омега-Л», 2014. – с.173-290.

Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2017, 299 с. (ЭБС Znanium.com)

Елохов А.М. Управление качеством. Учебной пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)

Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебник для вузов / Под редакцией М.М.Кане. – СПб: Питер, 2014. – с.54-130.

Дополнительная литература:

Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – с.44-114.

Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: ЭКСМО, 2014.
– (Качественный менеджмент) – 44-72.

Шокина Л.И. Оценка качества менеджмента компаний: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2012 – с.18-47.

Контрольные вопросы:

1. Какова структура модели системы менеджмента качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2008?
2. Как выглядит пирамида документации системы менеджмента качества?
3. Каковы цели и задачи анализа системы менеджмента качества со стороны высшего руководства?
4. Каковы методы и критерии оценки результативности СМК?
5. Почему главным требованием к человеческим ресурсам, предъявляемым ГОСТ Р ИСО 9001-2008, является требование к компетентности персонала?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7+8

Тема. Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015 – (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Управление процессами жизненного цикла продукции.
2. Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний». «Ремесленный» подход: умение и квалификация отдельного специалиста.
3. Концепция *компетентность организации*. Переход от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015.
4. Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня».
5. Продолжение работы над кейсами 2, 3, 4.

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2011 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

ГОСТ Р 50779.11-2000 Статистическое управление качеством

ГОСТ Р 50779.42 – 99 (ИСО 8258 – 91) Статистические методы. Контрольные карты Шухарта.

Основная литература:

Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – М.: Инфра-М, 2015. – с.102-159.

Салимова Т.А. Управление качеством: Учебн. по специальности «Менеджмент организации»/ Москва: «Омега-Л», 2014. – с.279-290.

Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2017, 299 с. (ЭБС Znanium.com)

Елохов А.М. Управление качеством. Учебной пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)

Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебник для вузов / Под редакцией М.М.Кане. – СПб: Питер, 2014. – с.204-216, с.296-366.

Дополнительная литература:

Шокина Л.И. Оценка качества менеджмента компаний: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2012 – с.215-266.

Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: ЭКСМО, 2014. – (Качественный менеджмент) – с.217-259.

Контрольные вопросы:

1. Как реализованы системный и процессный подходы в модели системы менеджмента качества?
2. Какова содержательная сущность концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний»?
3. Сущность «ремесленного» подхода. Требования к переходу от концепции *компетентность персонала* к концепции *компетентность организации*

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9+10

Тема. Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015. – (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Концепция риск-ориентированного мышления. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода

2. Принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах».
3. Социально-психологические аспекты управления качеством и внедрение изменений.
4. Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска.
5. Продолжение работы над кейсами 5, 6.

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2011 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

ГОСТ Р 50779.11-2000 Статистическое управление качеством

ГОСТ Р 50779.42 – 99 (ИСО 8258 – 91) Статистические методы. Контрольные карты Шухарта.

Основная литература:

Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – М.: Инфра-М, 2015. – с.162-179.

Салимова Т.А. Управление качеством: Учебн. по специальности «Менеджмент организации»/ Москва: «Омега-Л», 2014. – с.279-290.

Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2017, 299 с. (ЭБС Znanium.com)

Елохов А.М. Управление качеством. Учебной пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)

Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебник для вузов / Под редакцией М.М.Кане. – СПб: Питер, 2014. – с.204-216, с.296-366.

Дополнительная литература:

Рекомендации: Методика менеджмента процессов в системе качества (Р 50 – 601 – 46 – 2004). – М.: ВНИИС, 2004. – 37 с.

Шокина Л.И. Оценка качества менеджмента компаний: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2012 – с.215-266.

Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: ЭКСМО, 2014.
– (Качественный менеджмент) – с.217-259.

Контрольные вопросы:

1. В чем сущность концепции риск-ориентированного мышления? Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода
2. Почему принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества рассматривается как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах»?
3. Каковы социально-психологические аспекты управления качеством и внедрение изменений?
4. Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №11

Тема. Основные методы измерения и оценки качества – (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные положения Закона РФ «Об обеспечении единства измерений».
2. Основные понятия квалиметрии. Показатели качества. Методы оценки уровня качества.
3. «Семь инструментов» управления качеством: причинно-следственная диаграмма Ишикавы, контрольные листки и контрольные карты, гистограммы, диаграммы разброса, анализ Парето, стратификация данных.

Список источников и литературы

Источники:

Федеральный Закон от 26.06.2011 № 102-ФЗ "Об обеспечении единства измерений".

Основная литература:

Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – М.: Инфра-М, 2015. – с.172-203.

Салимова Т.А. Управление качеством: Учебн. по специальности «Менеджмент организации»/ Москва: «Омега-Л», 2014. – с.303-335.

Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2017, 299 с. (ЭБС Znanium.com)

Елохов А.М. Управление качеством. Учебной пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)

Дополнительная литература:

Техническое регулирование: Учебник/Под ред. В.Г.Версана, Г.И.Элькина. – М.;ЗАО «Издательство «Экономика», 2011. – с.38-61, с.93-209, с.317-431

Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2016. – с.270-316, с.238-316.

Контрольные вопросы

1. Чем была вызвана необходимость кардинального реформирования системы установления обязательных требований и подтверждения соответствия в России?
2. Основные идеи FMEA-анализа (анализа возможностей возникновения и влияния дефектов на потребителя) и технологии развертывания качества (QFD).
3. Продолжение работы над кейсами 6 и 7.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №12

Тема. Стандартизация и сертификация в обеспечении качества. – (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Стандарты. Роль и значение стандартизации в обеспечении качества.
2. Особенности применения международных стандартов в России.
3. Сертификация как механизм обеспечения качества. Цели проведения сертификации и объекты сертификации.
4. Организация системы сертификации в РФ, ее место в международной системе сертификации.
4. Проблемы обязательной сертификации в современной России.

Список источников и литературы**Источники:**

Федеральный Закон от 26.06.2011 № 102-ФЗ "Об обеспечении единства измерений".

Федеральный закон РФ «О техническом регулировании», № 184-ФЗ, 27.12.2002. Документ с изменениями, внесенными до 1 января 2010г.

Р 50.1.044-2003. Рекомендации по стандартизации. Рекомендации по разработке технических регламентов. – М.: ИПК «Издательство стандартов», 2003.

Основная литература:

Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2017, 299 с. (ЭБС Znanium.com)

Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)

Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – М.: Инфра-М, 2015. – с.172-203.

Салимова Т.А. Управление качеством: Учебн. по специальности «Менеджмент организации»/ Москва: «Омега-Л», 2014. – с.303-335.

Дополнительная литература:

Техническое регулирование: Учебник/Под ред. В.Г.Версана, Г.И.Элькина. – М.;ЗАО «Издательство «Экономика», 2011. – с.38-61, с.93-209, с.317-431

Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2016. – с.270-316, с.238-316.

Контрольные вопросы

- 1) Как определяются понятия «стандартизация» и «стандарт» в Законе о техническом регулировании?
- 2) Как определяет понятие сертификация в Законе «О техническом регулировании»? Системы сертификации.
- 3) Добровольная и обязательная сертификация.
- 4) Организация системы сертификации в РФ, ее место в международной системе сертификации.
- 5) Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов и иных законов РФ

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №13

Тема. Экономические аспекты управления качеством. – (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Затраты на качество или стоимость плохого качества. Структура затрат на качество: по Ф.Кросби, по А.Фейгенбауму. «Айсберг» затрат вследствие низкого качества по Э.Демингу.
2. Структура затрат на качество и диагностика состояния СМК по Ф.Кросби.
3. Формальные и неформальные способы оценки затрат в отечественных организациях.
4. Анализ затрат на качество с помощью матрицы затрат.

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО 10014-2015. Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества.

Основная литература:

Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – М.: Инфра-М, 2015. – с.172-223.

Салимова Т.А. Управление качеством: Учебн. по специальности «Менеджмент организации»/ Москва: «Омега-Л», 2014. – с.330-400.

Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2017, 299 с. (ЭБС Znanium.com)

Елохов А.М. Управление качеством. Учебной пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)

Дополнительная литература:

Техническое регулирование: Учебник/Под ред. В.Г.Версана, Г.И.Элькина. – М.;ЗАО «Издательство «Экономика», 2011. –с.509-558.

Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2016. – с.220-236, с.321-326, с.332-380.

Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебник для вузов / Под редакцией М.М.Кане. – СПб: Питер, 2014. – с.522-550.

Контрольные вопросы:

1. Как представлена структура затрат на качество в моделях Ф.Кросби, А.Фейгенбаума, Э.Деминга и др.?
2. Каковы современные представления о расчете затрат на качество?
3. Как используется идея «процессного подхода» в методике расчета затрат на качество?

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.) учебным планом или программой не предусмотрены.

9.3 Иные материалы не предусмотрены

Приложение 1

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Управление качеством» является дисциплиной по выбору вариативного блока дисциплин учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль Международный менеджмент.

Дисциплина реализуется кафедрой организационного развития факультета управления Института экономики, управления и права РГГУ.

Цель дисциплины: сформировать у студентов целостную систему знаний, умений и навыков в области управления качеством, что позволит им обоснованно действовать и принимать эффективные решения в области улучшения менеджмента качества организации, повышения конкурентоспособности организации, ее персонала и результатов деятельности.

Задачи:

- дать знания обобщающего характера об основных этапах развития и становления менеджмента качества в России и за рубежом,
- познакомить с основами нормативно-правового регулирования отношений в области управления качеством в России,
- познакомить с особенностями современного этапа развития систем менеджмента качества (СМК), особенностями концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК, новыми концепциями и требованиями к персоналу организации в версии ISO 9001:2015,
- дать знания теоретических основ современной методологии управления качеством,
- научить базовым технологиям и практическим методам разработки, анализа и совершенствования системы менеджмента качества,
- научить основным методам измерения и оценки качества, оценки затрат на качество.

Дисциплина (модуль) направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-1. Способен организовывать внешнеэкономическую (международную) деятельность

ПК-1.2. Обеспечивает документарное сопровождение внешнеторгового контракта

ПК-1.3. Осуществляет контроль исполнения обязательств по внешнеторговому контракту.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: 1) методы и основы системного анализа внешнеэкономической информации;

2) стандарты и требования внешних рынков к продукту;

Уметь: 1) осуществлять деловую переписку по вопросам заключения внешнеторгового контракта;

2) выстраивать взаимодействие с подразделениями организации для организации документооборота по внешнеторговому контракту;

Владеть: 1) навыками мониторинга отклонений от выполнения обязательств по внешнеторговому контракту.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме опроса, оценка выступлений, оценка выполнения кейсов (логически связанных между собой практических заданий по разработке СМК), а также итоговая аттестация в форме зачета с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 114 часов.