

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
Экономики труда и основ управления



Федченко А.А.
30.05.2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.1 Менеджмент качества

1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:

38.04.02 Магистратура

2. Профиль подготовки/специализация:

Управление маркетингом

3. Квалификация (степень) выпускника: Магистр

4. Форма обучения: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:

Экономики труда и основ управления

6. Составители программы: *Щукин Олег Семенович*

Ф.И.О.

Д.э.н.

доцент

7. Рекомендована: *НМС экономического факультета протокол № 5 от 24.05.2018*
(наименование рекомендующей структуры, дата, номер протокола,

отметки о продлении вносятся вручную)

8. Учебный год: 2018-2019

Семестр(ы): 4

9. Цели и задачи учебной дисциплины: Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний адекватных современным требованиям системы управления качеством, умений и навыков эффективного решения возникающих при этом задач.

Основные задачи учебной дисциплины;

- формирование у студентов системного подхода к постановке и решению задач формирования программ организационного развития и изменений систем управления качеством;

- формирование знаний и навыков владения количественных и качественных методов для проведения научных исследований и управления бизнес-процессами

- овладение знаниями, умениями и навыками оценивания и повышения эффективности менеджмента качества и конкурентоспособности организации.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: Дисциплина «Менеджмент качества» относится к дисциплине курса по выборам учебного плана подготовки магистров по направлению 38.04.02 Менеджмент. Комплекс входных знаний, умений и компетенций, требующихся для изучения дисциплины, формируется на уровне бакалавриата

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ПК-4	способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения	<p>знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Историю развития менеджмента качества. 1.2. Виды стандартов. Международные стандарты ИСО 1.3. Порядок разработки и внедрение СМК 1.4. Виды сертификации. 1.5. инструменты улучшения качества. 1.6. Описание процесса. 1.7. Самооценку по ИСО и Премии Правительства РФ в области качества. 1.8. TQM 5. <p>уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.2. Работать со стандартами. 2.3. Разработать проект разработки и внедрения СМК 2.4. Разбираться в документах по сертификации 2.5. Применять инструменты качества. 2.6. Формализовать процесс «как есть», «как должно быть». 2.7. Провести самооценку. <p>владеть (иметь навык(и)):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Самостоятельный поиск стандартов. 2. Самостоятельно разработать проект СМК 3. Самостоятельно выбрать систему сертификации. 4. Самостоятельно разработать процесс. 5. Провести самооценку.

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. (в соответствии с учебным планом) — 2 / 72.

Форма промежуточной аттестации зачет.

13. Виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		№ сем. 4	№ семестра	...
Аудиторные занятия	26	26		
в том числе: лекции	6	6		
практические	14	14		
лабораторные				
Самостоятельная работа	52	52		
Форма промежуточной аттестации (зачет – 0 час. / экзамен – ___ час.)				
Итого:	72	72		

13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекции		
1.1	Эволюция подходов к менеджменту качества. Экономические проблемы качества.	Этапы развития менеджмента качества
1.2	Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000	Развитие стандартов менеджмента качества. Международные стандарты ИСО
1.3	Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)	Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества
1.4	Сертификация продукции и систем качества	Виды сертификации продукции и систем менеджмента качества
1.5	Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК	Принцип пятый – улучшение. Универсальные инструменты менеджмента качества
1.6	Процессный подход в менеджменте качества	Принцип четвертый – процессный подход. Описание процессов.
1.7	Самооценка организации	Роль самооценки организации в совершенствовании менеджмента организации.
1.8	Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации	TQM: содержание, процесс внедрения, роль персонала
2. Практические занятия		
2.1	Эволюция подходов к менеджменту качества. Экономические проблемы качества.	Этапы развития менеджмента качества. Вклад Гурю в развитие менеджмента качества.
2.2	Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000	Виды стандартов, ответственность, сертификация, международные стандарты ИСО

2.3	Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)	Процесс разработки и внедрения СМК
2.4	Сертификация продукции и систем качества	Работы по поиску сертификатов на продукцию и СМК
2.5	Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК	Кайдзен, семь инструментов качества.
2.6	Процессный подход в менеджменте качества	Проектирование процессов
2.7	Самооценка организации	Процесс самооценки, премии по качеству. Самооценка организации
2.8	Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации	Подходы к TQM, роль TQM в повышении конкурентоспособности организации

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	
01	Эволюция подходов к менеджменту качества. Экономические проблемы качества.	0,5	1		6	7,5
02	Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000	0,5	1		6	7,5
03	Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)	0,5	2		6	8,5
04	Сертификация продукции и систем качества	0,5	2		6	8,5
05	Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК	1	2		8	11
06	Процессный подход в менеджменте качества	1	2		6	9
07	Самооценка организации	1	2		8	11
08	Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации	1	2		6	9
Итого:		6	14		52	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
-------	----------

01	1	Горбашко Е.А. Управление качеством. Уч.для бакалавров. 2-е издание. – М.: Юрайт, 2017. – 352с.
02		Щукин О.С. Инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2017. – 90с.
03		Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход. Уч. для бакалавриата и магистратуры. – М.: Юрайт, 2016. – 403с.
04		Федюкин В.К. Управление качеством производственных процессов. Уч. для бакалавриата . 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус 2015 . 229с.
05		Автоматизация процессов управления. – Ульяновск: ФГУП НПО «Марс» 2014. – 114с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=240917

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
06	Щукин О.С. Самооценка организации. Кросс-диагностика. Семь инструментов качества: учебное пособие / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 63 с.
07	Щукин О.С. Рекомендации по проведению самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 15 с.
08	Щукин О.С. Генезис категории «качество» в методологии самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2005. – 184 с.
09	Щукин О.С. Управление качеством. Терминологический словарь. / О.С. Щукин - Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2002. - 92 с.
10	Щукин О.С. Самооценка деятельности организации по централизованной модели: концептуально-методологические основы адаптивного подхода / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2005. – 295 с.
11	Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник для вузов / В.В. Окрепилов. – М.: ОАО Изд-во Экономика, 1998. – 639 с.
12	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 26 с.
13	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015. Система менеджмента качества. Требования. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 21 с.
14	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9004 – 2015. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 46 с.
15	Корольков В.Ф. Процессы управления организацией / В.Ф. Корольков, В.В. Брагин. – Ярославль : Ред. Из-центр Яртелекома. 2001. – 416 с.
16	Менеджмент процессов / под ред. И Беккера, Л. Вилкова, В. Таратухина, М. Кугелера, М. Роземанна. – М.: Эксмо, 2008. – 384 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

п/п	Источник
17	Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие / Герасимов Б. И., Герасимова Е. Б., Евсейчев А. И., и др. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. 160 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444661&sr=1
18	Пономарев С. В., Мищенко С. В., Мищенко Е. С., Гребенникова Н. М., Балабанов П. В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие. Кн. 1. Введение в системы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах - Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. 240 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=437101&sr=1
19	Пономарев С. В., Мищенко Е. С., Мищенко С. В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие. Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах - Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. 221 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=277909&sr=1
20	Бизнес студия http://www.businessstudio.ru
21	Электронный каталог Научной библиотеки ВГУ – http://www.lib.vsu.ru

* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)

№ п/п	Источник
1	Щукин О.С. Инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2017. – 90с.
2	Щукин О.С. Самооценка организации. Кросс-диагностика. Семь инструментов качества: учебное пособие / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 63 с.
3	Щукин О.С. Рекомендации по проведению самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 15 с.

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости)

Бизнес студия <http://www.businessstudio.ru>

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

(при использовании лабораторного оборудования указывать полный перечень, при большом количестве оборудования можно вынести данный раздел в приложение к рабочей программе)

Nout-Book, Медиапроектор.

19. Фонд оценочных средств:

19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС* (средства оценивания)
ПК-4. <i>способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения</i>	знать: 1.1. Историю развития менеджмента качества. 1.2. Виды стандартов. Международные стандарты ИСО 1.3. Порядок разработки и внедрение СМК 1.4. Виды сертификации. 1.5. инструменты улучшения качества. 1.6. Описание процесса. 1.7. Самооценку по ИСО и Премии Правительства РФ в области качества. 1.8. TQM 5.	Разделы: 1.1 Эволюция подходов к менеджменту качества. Экономические проблемы качества. 1.2 Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 1.3 Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК) 1.4 Сертификация продукции и систем качества 1.5 Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК 1.6 Процессный подход в менеджменте качества 1.7 Самооценка организации 1.8 Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации	Задание №1 рефераты по теме 1, 2, 8 Задание №2 тесты по темам 2 – 4, 8
	уметь: 2.2. Работать со стандартами. 2.3. Разработать проект разработки и внедрения СМК	Разделы: 2.1. <i>Эволюция подходов к менеджменту качества. Экономические</i>	Практическое задание 1,2,3

	<p>2.4. Разбираться в документах по сертификации</p> <p>2.5. Применять инструменты качества.</p> <p>2.6. Формализовать процесс «как есть», «как должно быть».</p> <p>2.7. Провести самооценку.</p>	<p><i>проблемы качества.</i></p> <p><i>2.2.Стандартизация в менеджменте качества.</i></p> <p><i>Международные стандарты ИСО серии 9000</i></p> <p><i>2.3.Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)</i></p> <p><i>2.4.Сертификация продукции и систем качества</i></p> <p><i>2.5.Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК</i></p> <p><i>2.6.Процессный подход в менеджменте качества</i></p> <p><i>2.7.Самооценка организации</i></p> <p><i>2.8.Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации</i></p>	
	<p>владеть (иметь навык(и)):</p> <p>1 Самостоятельный поиск стандартов.</p> <p>2. Самостоятельно разработать проект СМК</p> <p>3. Самостоятельно выбрать систему сертификации.</p> <p>4. Самостоятельно разработать процесс.</p> <p>5. Провести самооценку.</p>	<p>Самостоятельная работа студента</p>	<p>Задание для самостоятельной работы 4,5,6</p>
Промежуточная аттестация			КИМ

* В графе «ФОС» в обязательном порядке перечисляются оценочные средства текущей и промежуточной аттестаций.

19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Пример:

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (ЗУНы из 19.1):

- 1) знание учебного материала и владение понятийным аппаратом по всем темам;
- 2) умение связывать теорию с практикой;
- 3) умение иллюстрировать ответ примерами;
- 4) умение применять стандарты, методы управления качеством, инструменты качества, самооценку организации;
- 5) владение способами способность иллюстрировать ответ примерами, фактами,

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины), способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, Практические и задания для самостоятельной работы выполнены полностью	Базовый уровень	Зачтено
Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки. Практические и задания для самостоятельной работы не выполнены.	–	Незачет

19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

19.3.1 Перечень вопросов к зачету:

1. Что такое «Качество».
2. Экономика высокого качества.
3. Международные стандарты ИСО.
4. Процессный подход.
5. Инструменты улучшения качества.
6. Самооценка деятельности.
7. TQM.

19.3.2 Перечень практических заданий

О.С. ЩУКИН

**ИНСТРУМЕНТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ОРГАНИЗАЦИИ**

Учебное пособие

Воронеж 2017

Рецензенты:

Трещевский Ю. И., д.э.н., профессор, зав. Кафедрой экономики и управления организациями, экономический факультет, ФГБОУ ВО «ВГУ»;

Калашников С. В., зам. Директора Учреждения «Воронежский центр сертификации и мониторинга».

Пособие подготовлено на кафедре экономики труда и основ управления экономического факультета ФГБОУ ВО «ВГУ».

В учебном пособии рассматриваются основные инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации. Они позволяют провести анализ любых систем, не только менеджмента качества, они универсальны, поэтому получили широкое распространение.

Учебное пособие рекомендуется для студентов, обучающихся по образовательным программам 38.03.02 Бакалавр Менеджмент, 38.03.01 Бакалавр Экономики, 38.03.03 Бакалавр Управление персоналом, 38.04.02 Магистратура ОСМ, 38.04.03 Магистратура Экономика управления человеческими ресурсами

19.3.4 Тестовые задания

<p>1. Установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности</p>	<p>система сертификации способ (форма, схема) сертификации стандарт стандартизация</p>
<p>2. Принцип управления качеством, учитывающий влияние всех компонентов создания продукции и управления качеством</p>	<p>целенаправленности плановости системности комплексности непрерывности совершенствования интенсивности оптимальности</p>
<p>3. Принцип управления качеством, представляющий собой постоянный непрерывный замкнутый цикл</p>	<p>целенаправленности плановости системности комплексности непрерывности совершенствования интенсивности оптимальности</p>
<p>4. Часть менеджмента качества, сфокусированная на обеспечении уверенности в том, что соответствующее требование к качеству будет выполнено</p>	<p>гарантия качества обеспечение качества управление качеством улучшение качества</p>
<p>5. Часть менеджмента качества, сфокусированная на выполнении требований к качеству</p>	<p>гарантия качества обеспечение качества управление качеством</p>

	улучшение качества
8. Уровни функциональной структуры системы качества:	
1 разработка документации	
2 реализация принципов	1, 2, 3, 4, 5
3 разработка и совершенствование оргструктуры	2, 3, 4, 5, 1
4 правовое обеспечение качества	5, 4, 3, 2, 1
5 разработка политики в области качества	4, 5, 3, 2, 1
9. Подсистемы, входящие в систему управления качеством услуги	изучение процесс покупки качество производства процесс обслуживания политика в области качества
10. Подсистемы, входящие в систему управления качеством услуги	стратегия функциональное качество техническое качество качество производства политика в области качества
11. Часть менеджмента качества, сфокусированная на улучшении его эффективности и продуктивности	система система управления требование улучшение качества
12. Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.	политика в области качества правила сертификат соответствия сертификация продукции
13. Документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ	политика в области качества правила

	сертификат соответствия сертификация продукции
14. Документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям	правила сертификат соответствия сертификация продукции сертификация
15. Деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям	правила сертификат соответствия сертификация продукции сертификация
16. Совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификации по правилам, установленным в этой системе	система сертификации способ (форма, схема) сертификации стандарт стандартизация
17. Определенная совокупность действий, официально принимаемая (устанавливаемая) в качестве доказательства соответствия продукции заданным требованиям (далее – схема сертификации).	система сертификации способ (форма, схема) сертификации стандарт стандартизация
18. Форма добровольного подтверждения соответствия в Российской Федерации	добровольная сертификация декларирование соответствия обязательная сертификация
19. Форма обязательного подтверждения соответствия в Российской Федерации	добровольная сертификация декларирование соответствия обязательная сертификация

19.3.4 Перечень заданий для самостоятельной работы

1. Самостоятельный поиск стандартов.
2. Самостоятельно разработать проект СМК.
3. Самостоятельно разработать социально-экономические методы управления качеством.
4. Самостоятельно разработать процесс.
5. Провести самооценку.

19.3.5 Темы рефератов

1. Развитие принципов менеджмента качества в Японии.
2. Этапы развития менеджмента качества В. Лapidуса.
3. В. Шухарт.
4. Э. Деминга.
5. Дж. Джуран.
6. Ф. Кросби.
7. А. Фейгенбаум.
8. К. Исикава.
9. Г. Тагути.
10. Ш. Шинга.
11. TQM.
12. TQC.
13. Процессный подход как основа менеджмента качества.
14. Развитие международных стандартов серии ISO 9000.
15. Советские системы менеджмента качества
16. Теория «6 сигма».
17. Теория «20 ключей».
18. Теория «0» дефектов.
19. Система контроля качества на заводах (производстве) Toyota.

19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: *устного опроса; доклады; письменных практико-ориентированных заданий; тестирования*. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и практические задания, позволяющие оценить степень сформированности умений и навыков.

При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.