

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.ДВ.4.1 Управление качеством (Quality management)**

**Автор:** Ицаков Е.Д., доцент кафедры менеджмента и предпринимательства, к.э.н.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 38.04.02 Менеджмент  
(Управление в малом бизнесе)

**Квалификация (степень) выпускника:** магистр

**Форма обучения:** очная

#### **Цель освоения дисциплины:**

Сформировать компетенцию в области основных этапов эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развития управления качеством в России, моделей современных систем управления качеством, международных стандартов серии ИСО-9000.

#### **План курса:**

**Тема 1.** Философия и история управления качеством. Основные понятия управления качеством

Современные подходы к определению содержания категории «качество». Системное, предметное, функциональное, интегральное понимание качества. Многоаспектность категории «качество». Совокупность основных аспектов качества: философский, социальный, технический, экономический, правовой. Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворенности потребителей. Качество с позиции потребителя и качество с позиции производителя. Пирамида качества

**Тема 2.** Методологические основы управления качеством

Переход от идеологии «контроля качества» к «управлению качеством». Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента. Методологические основы управления качеством. Основные положения теории Э. Деминга. Принципы управления качеством. Модели качества. Спираль качества. Петля качества. Круг Деминга. Функции управления качеством. Содержание работ по управлению качеством. Методы управления качеством. Организационные: стабилизирующие, распорядительные, дисциплинарные. Организационно-технологические: методы контроля качества и методы регулирования качества. Экспертные методы управления качеством. Статистические методы управления качеством

### **Тема 3.** Современная концепция менеджмента качества. TQM

История и предпосылки возникновения TQM. Цели и задачи всеобщего управления качеством. Методологические основы концепции TQM Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Факторы, влияющие на достижение целей TQM Системный подход к управлению качеством. Взаимосвязь и преемственность TQM и ИСО-9000. Применение TQM на Российских предприятиях. Преимущества фирмы, внедрившей концепцию TQM. Проблемы внедрения концепции TQM в России.

### **Тема 4.** Создание системы менеджмента качества на основе ИСО- 9001:2009

История создания стандартов качества. Структура семейства стандартов ИСО-9000. Новая версия стандартов ИСО-9000. Перечень и общая классификация документов и стандартов серии ИСО-9000. Характеристика ИСО-9000:2009 «СМК: Основные положения и словарь». Характеристика ИСО-9001:2009 «СМК: Требования». Характеристика ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности». Принципы управления качеством. Общая методология построения системы менеджмента качества на основе ГОСТ Р ИСО-9001:2009. Область применения ИСО-9001:2008. Требования к системам менеджмента качества. Общие положения. Термины и определения. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода. Универсальность стандартов серии ИСО-9000. Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии.

### **Тема 5.** Процессный подход в управлении качеством

Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента. Методология классификации рабочих процессов в ОУ. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов. 10 шагов внедрения процессного подхода в организации.

### **Тема 6.** Нормативно- документационное обеспечение управления качеством. Документы СМК

Структура документации системы управления качеством. Классификация документов по процессам. Иерархия документов. Регламентация основных задач и функций системы управления качеством в документах. Основные документы в системе качества: политика и цели в области качества, руководство по качеству (РК), 6 обязательных документированных процедур. Миссия организации и обязательства руководства в документах СМК. Программы качества. Матрицы распределения ответственности и полномочий. Информационно- справочные системы СМК. Записи качества. Стандарты организации. Документированные процедуры. Назначение, общая характеристика, структура, требования к оформлению стандартов организации и документированных процедур. Порядок разработки и ввода документов. Движение документов. Совершенствование документов, внесение изменений.

**Тема 7.** Правовые механизмы управления качеством. Стандартизация и сертификация в управлении качеством

Сертификация продукции и систем качества. Сущность сертификации. Основные термины и понятия. Виды сертификации. Правовые основы сертификации в РФ. Закон «О защите прав потребителей». Сертификация систем менеджмента качества. Конкурсы и премии в области качества как механизм управления качеством. История премий в области качества. Премия США им. Болдриджа. Премии правительства Российской Федерации в области качества. Применение методики самооценки и самоанализа в управлении качеством

**Тема 8.** Квалиметрия как наука. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг качества

Квалиметрия как наука, ее роль, методы и область применения. Взаимосвязь квалиметрии и менеджмента качества. Понятие «измерение» и «оценка». Подходы к оценке качества: результативный, процессуальный, системный. Методы оценки качества. Формирование системы показателей качества. Критерии оценки показателей. Инструменты и процедуры оценки качества. Сбор, обработка. Анализ и интерпретация результатов. Общие принципы построения системы измерения и мониторинга рабочих процессов. Реализация принципа «Принятие решений на основе фактов». Удовлетворенность потребителей. Внутренние аудиты и самооценка. Управление несоответствующей продукцией. Улучшение. Корректирующие действия. Предупреждающие действия.

**Тема 9.** Статистические методы и инструменты управления качеством

Семь инструментов качества. Статистические методы оценки и контроля качества. Области применения и порядок построения. Диаграмма Парето. Контрольные листки. Гистограммы. Контрольные карты. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Диаграмма афинности. Семь новых методов управления качеством.

#### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПК-1.2	Способность управлять группами (командами) сотрудников
ПК ОС-15 (ДПК-1)	Способность обеспечивать реализацию проектного подхода в предпринимательской	ПК ОС-15.1 (ДПК-1.1)	Способность обеспечивать реализацию проектного подхода в предпринимательской

	деятельности, в том числе в условиях международной кооперации и интеграции с использованием аналитических инструментов и стратегий		деятельности, в том числе в условиях международной кооперации и интеграции с использованием аналитических инструментов и стратегий
--	--	--	--

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Организация исследований и разработка перспективных методов, моделей и механизмов организации и планирования производства (профессиональный стандарт «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства»)	ПК-1.2	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основных этапов эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развития управления качеством в России</li> <li>• моделей современных систем управления качеством;</li> <li>• международных стандартов серии ИСО-9000</li> <li>• сущности моделей делового проектирования и методики оценки эффективности управления проектами;</li> <li>• основ организации деятельности в сфере управления проектами, взаимосвязи между различными ее направлениями</li> <li>• понимания стратегических и операционных задач</li> <li>• понимания методов и принципов функционирования организации</li> </ul>
		<p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать нормативные правовые документы по управлению качеством</li> <li>• анализировать происходящие вокруг события</li> <li>• давать оценку происходящим вокруг событиям</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять диагностику организационной структуры организации</li> <li>• руководить проектной группой, контролировать работу над проектом</li> <li>• составлять краткосрочные и долгосрочные планы для структурных единиц организации.</li> </ul>
		<p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ «О защите прав потребителей»</li> <li>• организации групповой работы в организации</li> <li>• планирования текущей деятельности компании и методами выработки управленческого решения</li> <li>• определить цели и задачи организации, а также мотивацию исполнителей;</li> <li>• обеспечить выполнение управленческих решений по обеспечению совершенствования управления организацией;</li> <li>• навыков формулирования внеорганизационной и внутриорганизационной целей компании</li> </ul>
<p>Стратегическое управление процессами планирования и организация производства на уровне промышленной организации</p> <p>Стратегическое управление проектами и программами по внедрению новых методов и моделей организации и планирование производства на уровне промышленной организации (профессиональный стандарт «Специалист по</p>	ДПК-1.1	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• правовых механизмов управления качеством: сертификации продукции, СМК, стандартизации, закона о защите прав потребителей;</li> <li>• основных положений квалитетрии</li> <li>• основных теоретических принципов эффективного самоменеджмента</li> <li>• теории принятия решений</li> <li>• основных законов личности, структуры личности, базовых приемов менеджмента</li> </ul> <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать 7 методов анализа и</li> </ul>

стратегическому и тактическому планированию и организации производства»)  Руководство структурным подразделением внутреннего контроля (профессиональный стандарт «Специалист по внутреннему контролю (внутренний контролер)»)		управления качеством <ul style="list-style-type: none"> <li>• проектировать организационную структуру СМК</li> <li>• выработать системный подход к профессиональной работе с окружающими людьми</li> </ul> на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> <li>• оценки условий и последствий принимаемых организационно-управленческих решений</li> <li>• эффективных межличностных, групповых и организационных коммуникаций</li> </ul>
---	--	---

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

- Выборочный блиц-опрос
- Тестирование
- Коллоквиум

– при проведении занятий практического (семинарского) типа:

- Выборочный блиц-опрос на семинарском занятии
- Тестирование
- Коллоквиум

Промежуточная аттестация проводится в форме: экзамена (в письменной форме на основе коллоквиума).

#### **Основная литература:**

- Агарков А.П., Управление качеством: Учебник для бакалавров, М.: Дашков и К, 2014
- Баранчеев В.П., Масленникова Н.П., Мишин В.М., Управление инновациями, М. : Юрайт, 2015