

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.17 Управление качеством (Quality Management). Бережливое производство (Lean Management)

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

Katalin Diossi, старший преподаватель кафедры менеджмента и предпринимательства, РНд

Код и наименование направления подготовки, профиля: 38.03.02 Менеджмент (Корпоративное управление)

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенции в области демонстрирования знаний последних прорывных направлений в менеджменте и связанных с ними революционных открытий, технологий и продуктов, в области количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления, в области участия в определении целей и задач деятельности корпорации, в области использования современных управленческих концепций (теория ограничений систем, 6 SIGM, Lean Management, Кайдзен и другие) в управлении операционной деятельностью корпорации, в области анализа бизнес-процессов компании в целях оптимизации и внедрения новых технологий

План курса:

Тема 1. Философия и история управления качеством. Основные понятия управления качеством в организации

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 организации

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 в компании

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
ОПК ОС-8	Способность демонстрировать знания последних прорывных направлений в менеджменте и связанных с ними революционных открытий, технологий и продуктов	ОПК ОС-8.2	Развитие способностей самостоятельно анализировать современные процессы в экономике и управлении с учетом последних прорывных направлений в менеджменте и связанных с ними революционных открытий, технологий и продуктов
ПК-10	Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам	ПК-10.3	Способность построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

	управления		
ПК ОС-21-б	Способность участвовать в определении целей и задач деятельности корпорации	ПК ОС-21-б.2	Способность принимать управленческие решения на основе информации из открытых источников
ПК ОС-24-б	Способность использовать современные управленческие концепции (теория ограничений систем, 6 SIGM, Lean Management, Кайдзен и другие) в управлении операционной деятельностью корпорации	ПК ОС-24-б.1	Способность составить подробное описание действий, составляющих проект, программу внедрения современных управленческих концепций в программу управления операционной деятельностью
ПК ОС-26-б	Способность анализировать бизнес-процессы компании в целях оптимизации и внедрения новых технологий	ПК ОС-26-б.2	Способность оптимизировать ресурсы, необходимые для оптимизации бизнес-процессов компании и внедрения новых технологий

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОПК ОС-8.2	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> • основные этапы эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развитие управления качеством в России • модели современных систем управления качеством; международные стандарты серии ИСО-9000
	на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> • использовать нормативные правовые документы по управлению качеством

	<ul style="list-style-type: none"> • анализировать происходящие вокруг события • давать оценку происходящим вокруг событиям
	<p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ «О защите прав потребителей»
ПК-10.3	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правовые механизмы управления качеством: сертификация продукции, СМК, стандартизация, закон о защите прав потребителей; основные положения квалиметрии • основные теоретические принципы эффективного самоменеджмента <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать 7 методов анализа и управления качеством • проектировать организационную структуру СМК <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оценки условий и последствий принимаемых организационно-управленческих решений
ПК ОС-24-б.1	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теории принятия решений • основные законы личности, структуры личности, базовые приемы менеджмента <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выработать системный подход к профессиональной работе с окружающими людьми <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • эффективных межличностных, групповых и организационных коммуникаций
ПК ОС-21-б.2	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теории принятия решений <p>основные законы личности, структуры личности, базовые приемы менеджмента</p>

	на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> • выработать системный подход к профессиональной работе с окружающими людьми
	на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> • эффективных межличностных, групповых и организационных коммуникаций
ПК ОС-26-6.2	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> • теории принятия решений основные законы личности, структуры личности, базовые приемы менеджмента
	на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> • выработать системный подход к профессиональной работе с окружающими людьми
	на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> • эффективных межличностных, групповых и организационных коммуникаций

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

– при проведении занятий лекционного типа: контрольное задание (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ)).

Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета (в форме индивидуального решения предложенного кейса и оформления найденного решения).

Основная литература:

1. Баранчеев В.П., Масленникова Н.П., Мишин В.М., Управление инновациями, М.: Юрайт, 2018
2. Чалдаева Л.А., Экономика организации. Практикум: учебное пособие для академического бакалавриата. — М.: Издательство Юрайт, 2018