

**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

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Направленность (профиль): «Управление умным городом»

Образовательная программа бакалавриата

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения (очная, заочная)

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Москва 2020

## **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

канд.экон.наук, доцент *Т.М.Алиева*

Ответственный редактор

д-р экон. наук, профессор Н.И.Архипова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

организационного развития

№1 от 04.06.2020 г

## ОГЛАВЛЕНИЕ

### **1. Пояснительная записка**

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

### **2. Структура дисциплины**

### **3. Содержание дисциплины**

### **4. Образовательные технологии**

### **5. Оценка планируемых результатов обучения**

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине *(модулю)*

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины *(модуля)***

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

### **9. Методические материалы**

9.1. Планы семинарских занятий

9.2. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

### **Приложения**

Приложение 1. Аннотация дисциплины

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## 1.1. Цель и задачи дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» является дисциплиной по выбору учебного плана образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

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

*Цель дисциплины* - сформировать у студентов целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, сформировать такие умения и навыки в области управления качеством, которые позволят обоснованно действовать и принимать эффективные решения в области повышения качества административно-управленческих процессов в органах исполнительной власти, качества самих услуг, качества труда персонала, создания условий для ликвидации необоснованных и неэффективных с общественной точки зрения услуг на основе процедур контроля и оценки качества деятельности органов исполнительной власти.

*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, контроля качества социального обслуживания населения,
- 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 технологиями практическим методам разработки, анализа и совершенствования системы менеджмента качества,
- научить основным методам измерения и оценки качества, оценки затрат на качество.

Дисциплина направлена на формирование следующих *компетенций*:

ПК-25 – умение организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществления административных процессов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

*Знать:*

- объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества труда, продукции, работ и услуг за рубежом и в России;
- теоретические основы управления качеством;
- основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества и их содержание;
- базовые методы измерения, анализа и оценки качества;
- основы правового регулирования отношений в области качества в России, оценки и контроля качества социального обслуживания населения.

*Уметь:*

- применять методы менеджмента качества для решения практических задач совершенствования управленческой деятельности организации;
- определять приоритеты качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры;
- оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов для ликвидации необоснованных и неэффективных с общественной точки зрения услуг;
- применять на практике знания в сфере нормативно-правового обеспечения качества;
- использовать знания в области разработки, документирования, анализа и совершенствования системы менеджмента качества при решении конкретных задач, составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня;
- применять знания методов измерения и оценки качества.

*Владеть:*

- навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в организации;
- навыками сбора, анализа и результативного использования информации о качестве персонала, процессов, продукции, работах и услугах для совершенствования организации.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме работы на семинарских занятиях (контрольные работы, коллоквиум, тесты, решение кейс-задач), промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

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

## 1.2. Формируемые компетенции, а также перечень планируемых результатов обучения

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-25 – умение организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществления административных процессов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать результаты образования, представленные в следующей таблице.

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-25	Умение организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществления административных процессов.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества труда, продукции, работ и услуг за рубежом и в России;</li> <li>- теоретические основы управления качеством;</li> <li>- основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества и их содержание;</li> <li>- базовые методы измерения, анализа и оценки качества;</li> <li>- основы правового регулирования отношений в области качества в России, оценки и контроля качества социального обслуживания населения.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методы менеджмента качества для решения практических задач совершенствования управленческой деятельности организации;</li> <li>- определять приоритеты качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры;</li> <li>- оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов для ликвидации необоснованных и неэффективных с общественной точки зрения услуг;</li> <li>- применять на практике знания в сфере нормативно-правового обеспечения качества;</li> <li>- использовать знания в области</li> </ul>

		<p>разработки, документирования, анализа и совершенствования системы менеджмента качества при решении конкретных задач, составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять знания методов измерения и оценки качества.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в организации;</li> <li>- навыками сбора, анализа и результативного использования информации о качестве персонала, процессов, продукции, работах и услугах для совершенствования организации.</li> </ul>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1.3 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина "Управление качеством" является дисциплиной по выбору учебного плана образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой организационного развития.

Для освоения дисциплины *необходимы компетенции*, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин:

В соответствии с матрицей компетенций и формирующих их составных частей для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Исследование систем управления, Документационное обеспечение управления, Управление человеческими ресурсами.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин: Управление проектами, Принятие управленческих решений, Управленческое консультирование.

## 2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Для очной формы обучения

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

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекц ии	Семи н ар	СРС	
1	Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества	5	2	2	9	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии
2	Теория и практика управления качеством в России и за рубежом. Практика использования идей управления качеством в области зарубежного государственного и муниципального управления	5	4	2	12	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии
3	Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО	5	2	2	12	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), 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	5	2	2	12	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии
5	Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу к концепции <i>компетентность организации</i> в версии ISO 9001:2015. Основы правового регулирования отношений в	5	4	4	9	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии



	области качества в России, оценки и контроля качества социального обслуживания населения					
6	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	5	2	2	9	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии
7	Основные методы измерения и оценки качества. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях	5	4	4	9	Оценивается: выполнение практических заданий (кейсов), выступление, презентация, участие в дискуссии
8	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	5		2		Зачет Оценка итоговой контрольной работы
	<b>ИТОГО</b>	<b>114</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>72</b>	

## 2.2. Для заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем – 12ч., самостоятельная работа обучающихся - 102 ч.

№ п/п	Разделы дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего и итогового контроля успеваемости
		Семестр	Лекции	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	
1	Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества Теория и практика управления качеством в России и за рубежом. Практика использования идей управления качеством в области зарубежного государственного и	3	1		5	Опрос, оценка выступлений на семинаре

	муниципального управления					
	Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества Теория и практика управления качеством в России и за рубежом. Практика использования идей управления качеством в области зарубежного государственного и муниципального управления	4		0,6	10	
2	Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО	3	1		5	Опрос, оценка выступлений на семинаре тестирование
	Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО	4		0,6	10	
3	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества	3	1		12	Оценка работы на семинаре и контрольной работы
	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества	4		0,6	12	
4	Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу к концепции <i>компетентность организации</i> в версии ISO 9001:2015. Основы правового регулирования отношений в области качества в России, оценки и контроля качества социального обслуживания населения	3	1		12	Оценка работы на семинаре и тестирования
	Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу к	4		0,6	12	

	концепции <i>компетентность организации</i> в версии ISO 9001:2015. Основы правового регулирования отношений в области качества в России, оценки и контроля качества социального обслуживания населения					
5	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	4	1	0,6	12	Оценка работы с кейсами на семинаре.
6	Основные методы измерения и оценки качества. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях	4	1	1	12	Оценка работы с кейсами на семинаре.
7	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	4		2		Зачет Оценка итоговой контрольной работы
	ИТОГО	<b>114</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>102</b>	

### 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.

Содержание дисциплины представлено в табличной форме.

№	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 «bestpractice» (лучших практик) для результативного ведения бизнеса.Национальная политика России в области управления качеством.</p>

2	<p>Теория и практика управления качеством в России и за рубежом.</p> <p>Лучшие примеры использования идей управления качеством в практике зарубежного государственного и муниципального управления</p>	<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	<p>Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО</p>	<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	<p>Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества</p>	<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 специфические процессы, методы 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 к концепции компетентность</p>	<p>Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний». «Ремесленный» подход: умение и квалификация отдельного специалиста. Концепция компетентность</p>

	<p><i>организации</i> в версии ISO 9001:2015. Основы правового регулирования отношений в области качества в России, оценки и контроля качества социального обслуживания населения</p>	<p><i>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. Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня».</p> <p>Основы правового регулирования отношений в области качества в России, оценки и контроля качества социального обслуживания населения</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. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях</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 изменений. Факторы мотивации работников к качественному труду.</p> <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>

#### 4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные и образовательные технологии, используемые в процессе обучения студентов, направлены на реализацию компетентного 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**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела</b>	<b>Виды учебной работы</b>	<b>Информационные и образовательные технологии</b>
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	Лекция Практическое занятие Самостоятельная	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие:

№ п/ п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
	качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества	работа студентов (СРС)	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 оценки рисков в СМК 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
7	Основные методы измерения и оценки качества. 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

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины представляется в виде таблицы:

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой	Наименование оценочного
----------	-----------------------------------	--------------------	-------------------------

		компетенции (компетенций)	средства
1.	Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества	ПК-25	Тест
2.	Теория и практика управления качеством в России и за рубежом	ПК-25	Опрос
3.	Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО	ПК-25	Проверка результатов решения кейсов
4.	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества	ПК-25	Проверка результатов решения кейсов
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	ПК-25	Проверка результатов решения кейсов Тест
6	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	ПК-25	Проверка результатов решения кейсов
7	Основные методы измерения и оценки качества. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях	ПК-25	Проверка результатов решения кейсов

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.

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

БАЛЛЫ	ТРАДИЦИОННАЯ		ECTS
95-100	ОТЛИЧНО	ЗАЧТЕНО	A
83-94			B
68-82			C
56-67	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО		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>
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	«удовлетворитель- но»/ «зачтено (удовлетворитель- но)»/ «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</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ 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 выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

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. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### Примеры контрольных вопросов по курсу

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 квалитметрии.
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**

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 Белоглазова 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

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

#### **Источники**

Российские версии стандартов:

ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) Qualitymanagementsystems. Requirements (введен в действие с 1 января 2013 года Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст) - М.:Стандартинформ, 2012.

ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2005, IDT) Qualitymanagementsystems. Fundamentalsandvocabulary (введен в действие с 1 января 2013 года Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст) - М.:Стандартинформ, 2012.

ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 — аналог ISO 9000-2015, введен в действие 01 ноября 2015 года, утвержден в Росстандарте 28 сентября 2015 года.

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»



ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды

*Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации"*

**Базовые требования к качеству социальных услуг:**

- закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ФЗ № 5 от 12.01.95 «О ветеранах»;
- ФЗ № 122 от 2.08.95 «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- ФЗ № 181 от 24.11.95 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- ФЗ № 195 от 10.12.95 «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- ФЗ № 124 от 24.07.98 «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- ФЗ № 120 от 24.06.99 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- ГОСТ Р 52881-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»;

- ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;
- ГОСТ Р 52885-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;
- ГОСТ Р 52886-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам»;
- ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»;
- ГОСТ Р 52888-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»;
- ГОСТ Р 53058-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;
- ГОСТ Р 53059-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;
- ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 53061-2008 «Социальное обслуживание населения. **Контроль качества социальных услуг** детям»;
- ГОСТ Р 53062-2008 «Социальное обслуживание населения. **Контроль качества социальных услуг** женщинам»;
- ГОСТ Р 53063-2008 «Социальное обслуживание населения. **Контроль качества социальных услуг** семье»;
- ГОСТ Р 53064-2008 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий»
- ГОСТ Р 53347-2009 «Социальное обслуживание населения. **Контроль качества социальных услуг** гражданам пожилого возраста»;
- ГОСТ Р 53348-2009 «Социальное обслуживание населения. **Контроль качества социальных услуг** инвалидам»;
- ГОСТ Р 53349-2009 «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды»;

- ГОСТ Р 53555-2009 «Социальное обслуживание населения. **Контроль качества социальных услуг** лицам без определенного места жительства и занятий»;
- ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. **Методы контроля качества** социальных услуг».

## **Литература**

### **Основная**

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. (ЭБС Znanium.com)
2. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. Сероштан М.В. Управление качеством. Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. С.72-106 (ЭБС Znanium.com)
5. Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. Материалы (ЭБС Znanium.com)
6. Сизикин А.Ю. 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 (ЭБС Znanium.com)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

### **Дополнительная**

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.
3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

### **Дополнительная:** научная

1. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: ЭКСМО, 2012. – 544с. – (Качественный менеджмент)

2. Комаров Е.И., Жданкин Н.А. Система управления персоналом предприятия на основе стандарта ИСО 9001/ Кадровая служба и управление персоналом предприятия, 2005, №1
3. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2008. – СПб.: ПИТЕР, 2004. – 127с.
4. Панов А.Н. Как победить в конкурентной борьбе. Гармоничная система качества – основа эффективного менеджмента. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 272 с.

## **6.2.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

[www.juse.or.jp](http://www.juse.or.jp) - Премия Деминга

[www.quality.nist.gov](http://www.quality.nist.gov) - Национальная премия в области качества им. М. Болдриджа

[www.deming.ru](http://www.deming.ru) – Деминг

[www.stq.ru](http://www.stq.ru) – РИА «Стандарты и качество»

[www.iso9000.ru](http://www.iso9000.ru) - Разработка и внедрение систем менеджмента качества

[www.quality.eup.ru](http://www.quality.eup.ru) – Разработка и внедрение систем менеджмента качества

[qm-s.com/pub.php?pub=3&id10](http://qm-s.com/pub.php?pub=3&id10) – книга «Пространство д-ра Деминга»

[www.volga-quality.ru](http://www.volga-quality.ru) – Поволжский клуб качества

[www.ateh.h12.ru](http://www.ateh.h12.ru) – сайт про учение, менеджмент и качество

[www.certicom.kiev.ua](http://www.certicom.kiev.ua) – консультационно-методический центр «СЕРТИКОМ»

[www.standard.ru](http://www.standard.ru) – Стандарт.ру

[www.iso.staratel.com](http://www.iso.staratel.com) – сайт, посвященный серии стандартов ISO, вопросам менеджмента качества и сертификации

[www.tqm.stankin.ru](http://www.tqm.stankin.ru) – проблемы качества в сфере образования

[www.farial.ru/press/ageofquality/](http://www.farial.ru/press/ageofquality/) - журнал «Век качества»

[www.asms.ru](http://www.asms.ru) – Академия стандартизации, метрологии и сертификации

[www.mirq.ru](http://www.mirq.ru) – «Мир качества» - официальный портал Всероссийской организации качества (ВОК)

[www.gost.ru](http://www.gost.ru) –Премия Правительства РФ в области качества

[www.vniis.ru](http://www.vniis.ru) – Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС)

[www.vniiki.ru](http://www.vniiki.ru) – Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ)

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины необходимы:

- демонстрационные приборы для лекции-визуализации,
- мультимедийные средства для открытия кейсов, решения практических задач

Требования к аудиториям:

- для проведения семинаров необходимы компьютерные классы,
- для лекций и семинаров необходимо наличие доски и специально оборудованные для показа слайдов и работы на персональных компьютерах;
- -программное приложение Microsoft Office 2010.
- Лицензионная версия Zoom.

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого от студента требуется представить заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК) и личное заявление (заявление законного представителя).

В заключении ПМПК должно быть прописано:

- рекомендуемая учебная нагрузка на обучающегося (количество дней в неделю, часов в день);
- оборудование технических условий (при необходимости);
- сопровождение и (или) присутствие родителей (законных представителей) во время учебного процесса (при необходимости);
- организация психолого-педагогического сопровождение обучающегося с указанием специалистов и допустимой нагрузки (количества часов в неделю).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при необходимости могут быть созданы фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной

программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения текущей и итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно (на бумаге, на компьютере), в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **9.1. Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий**

#### **Методические указания по организации и проведению семинаров**

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.

#### **Содержание семинарских занятий**

#### **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.
4. Основные модели качества услуг

#### **Список источников и литературы**

##### **Источники:**

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

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. (ЭБС Znanium.com)
2. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. Сероштан М.В. Управление качеством. Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. С.72-106 (ЭБС Znanium.com)
5. Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. Материалы (ЭБС Znanium.com)
6. Сизикин А.Ю. 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 (ЭБС Znanium.com)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

#### Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.
3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

#### **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. Практика использования идей управления качеством в области зарубежного государственного и муниципального управления - (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.
5. Принципы управления качеством государственных услуг

### **Список источников и литературы**

#### **Источники:**

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

#### **Основная**

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. (ЭБС Znanium.com)
2. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. Сероштан М.В. Управление качеством. Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. С.72-106 (ЭБС Znanium.com)
5. Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. Материалы (ЭБС Znanium.com)
6. Сизикин А.Ю. 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 (ЭБС Znanium.com)
7. Магер В.Е. Управление качеством: учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)



#### Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.
3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

#### **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?
4. В чем заключается противоречие системы управления качеством государственных услуг?

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3**

**Тема.** Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО – (2 часа)

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Модели управления качеством: управленческий цикл Р-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

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. (ЭБС Znanium.com)
2. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. Сероштан М.В. Управление качеством. Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. С.72-106 (ЭБС Znanium.com)
5. Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. Материалы (ЭБС Znanium.com)
6. Сизикин А.Ю. 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 (ЭБС Znanium.com)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

#### Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.
3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

#### **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**

**Тема.** Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества (2 часа)

**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.

**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**

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. (ЭБС Znanium.com)
2. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. Сероштан М.В. Управление качеством. Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. С.72-106 (ЭБС Znanium.com)
5. Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. Материалы (ЭБС Znanium.com)
6. Сизикин А.Ю. 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 (ЭБС Znanium.com)

7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

#### Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.
3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

#### **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 № 5, 6**

**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

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. (ЭБС Znanium.com)
2. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. Сероштан М.В. Управление качеством. Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. С.72-106 (ЭБС Znanium.com)
5. Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. Материалы (ЭБС Znanium.com)
6. Сизикин А.Ю. 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 (ЭБС Znanium.com)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

### Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.

3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

**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 № 7**

**Тема.** Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015. – (2 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.

**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

1. Аристов О.В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. (ЭБС Znanium.com)
2. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2017, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебной пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. Сероштан М.В. Управление качеством. Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с. С.72-106 (ЭБС Znanium.com)
5. Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. Материалы (ЭБС Znanium.com)
6. Сизикин А.Ю. 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 (ЭБС Znanium.com)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

#### Дополнительная литература

1. Рекомендации: Методика менеджмента процессов в системе качества (Р 50 – 601 – 46 – 2004). – М.: ВНИИС, 2004. – 37 с.
2. Шокина Л.И. Оценка качества менеджмента компаний: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2012 – с.215-266.
3. 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 №8,9**

**Тема.** Основные методы измерения и оценки качества. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях – (4 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.
4. Стандарты. Роль и значение стандартизации в обеспечении качества.
5. Особенности применения международных стандартов в России.
6. Сертификация как механизм обеспечения качества. Цели проведения сертификации и объекты сертификации.
7. Организация системы сертификации в РФ, ее место в международной системе сертификации.
8. Проблемы обязательной сертификации в современной России.

### **Список источников и литературы**

#### **Источники:**

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



1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. (ЭБС Znanium.com)
2. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. Сероштан М.В. Управление качеством. Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. С.72-106 (ЭБС Znanium.com)
5. Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. Материалы (ЭБС Znanium.com)
6. Сизикин А.Ю. 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 (ЭБС Znanium.com)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

#### Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.
3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

#### 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. Как определяются понятия «стандартизация» и «стандарт» в Законе о техническом регулировании?

4. Как определяет понятие сертификация в Законе «О техническом регулировании»? Системы сертификации.
5. Добровольная и обязательная сертификация.
6. Организация системы сертификации в РФ, ее место в международной системе сертификации.
7. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов и иных законов РФ

## 9.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания предназначены для рационального распределения времени студента по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины. Они составляются на основе сведений о трудоемкости дисциплины, ее содержании и видах работы по ее изучению, а также учебно-методического и информационного обеспечения. В раздел включаются: рекомендации по изучению дисциплины или отдельных тематических разделов, вопросы и задания для самостоятельной работы, материалы, необходимые, для подготовки к занятиям (разделы книг, статьи и т.д.). Раздел представлен в табличной форме.

Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Трудо-емкость СРС (в часах)	Рекомендации
<b>Тема 1. Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества</b>			
Изучение материала лекции №1	Качество и удовлетворенность потребителя.	В соответствии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане семинарского занятия №1, а также к списку Интернет-ресурсов
Подготовка к пр.зан. № 1	1. Качество и удовлетворенность потребителя. 2. Качество как составляющий элемент конкурентоспособность	В соответствии с формой обучения	См. описание семинара № 1 в Плане семинарских занятий, а также материалы лекции №1

	и. 3. Основные принципы управления качеством.		
<b>Тема 2. Теория и практика управления качеством в России и за рубежом</b>			
Изучение материала лекции №2	Опыт Европы в области управления качеством.	В соответствии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане семинарского занятия №2
Подготовка к практ. занят.	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.	В соответствии с формой обучения	См. описание Практ.зан.№ 2 в Плане семинарских занятий, а также материалы лекции №2
<b>Тема 3. Методологические основы управления качеством</b>			
Изучение материала лекции №3	Модели самооценки и премий в области качества	В соответствии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане семинарского занятия №3, а также к списку Интернет-ресурсов
Подготовка к практ. Занят.	1. Модели управления качеством: управленческий цикл Р-D-C-A (цикл Деминга-Шухарта). 2. Модели управления качеством: спираль Джурана, модель А.Фейгенбаума. 3. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM).	В соответствии с формой обучения	См. описание Практ.занят. № 3 в Плане семинарских занятий, а также материалы лекции №3
<b>Тема 4. Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества</b>			
Изучение материала лекций	Критерии оценки результативности СМК. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами, инфраструктурой, производственной	В соответствии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане практических занятий, а также к списку Интернет-ресурсов

	средой.		
Подготовка к практич. занят.	1. Модель системы менеджмента качества, предложенная международной организацией по стандартизации ИСО. Структура модели. 2. Документирование 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.	В соответствии с формой обучения	См. План практических занятий, а также материалы лекции

**Тема 5. Особенности управления человеческими ресурсами.** Требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015

Изучение материала лекций	Концепция компетентность организации: 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.	В соответствии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане практических занятий, а также к списку Интернет-ресурсов
Подготовка к практич. Занят.	Подготовка к выполнению очередных заданий Практической работы	В соответствии с формой обучения	См. описание в Плане практических занятий, а также материалы лекции

**Тема 6. Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015**

Изучение материала	Концепция риск-ориентированного мышления.	В соответствии с	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы,
--------------------	-------------------------------------------	------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

ла лекции	Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода.	формой обучения	приведенному в плане практических занятий, а также к списку Интернет- ресурсов
Подгото вка к практич . Занят.	Подготовка к выполнению очередных заданий Практической работы	В соответст вии с формой обучения	См. описание в Плане практических занятий, а также материалы лекции
<b>Тема 7. Основные методы измерения и оценки качества. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях</b>			
Изучени е материа ла лекции	Социально- психологические аспекты управления качеством и внедрение изменений. 1. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. 2 .«Семь инструментов» управления качеством: причинно-следственная диаграмма Ишикавы, контрольные листки и контрольные карты, гистограммы, диаграммы разброса, анализ Парето, стратификация данных. 3.Социально- психологические аспекты управления качеством и внедрение изменений. 4. Современное состояние сертификации профессиональной деятельности в России 5. Порядок проведения сертификации 6.Аккредитация органов по сертификации 7.Современное состояние сертификации профессиональной деятельности в России	В соответст вии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, а также к списку Интернет-ресурсов См. описание в Плане семинарских занятий, а также материалы лекции № 8
Подгото вка к практ. Занят.		В соответст вии с формой обучения	См. План практических занятий, а также материалы лекции

## АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Управление качеством» является дисциплиной по выбору учебного плана образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

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

*Цель дисциплины* - сформировать у студентов целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, сформировать такие умения и навыки в области управления качеством, которые позволят обоснованно действовать и принимать эффективные решения в области повышения качества административно-управленческих процессов в органах исполнительной власти, качества самих услуг, качества труда персонала, создания условий для ликвидации необоснованных и неэффективных с общественной точки зрения услуг на основе процедур контроля и оценки качества деятельности органов исполнительной власти.

*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, контроля качества социального обслуживания населения,
- 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 технологиями практическим методам разработки, анализа и совершенствования системы менеджмента качества,
- научить основным методам измерения и оценки качества, оценки затрат на качество.

Дисциплина направлена на формирование следующих *компетенций*:

ПК-25 – умение организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществления административных процессов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

*Знать:*

- объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества труда, продукции, работ и услуг за рубежом и в России;
- теоретические основы управления качеством;
- основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества и их содержание;
- базовые методы измерения, анализа и оценки качества;
- основы правового регулирования отношений в области качества в России, оценки и контроля качества социального обслуживания населения.

*Уметь:*

- применять методы менеджмента качества для решения практических задач совершенствования управленческой деятельности организации;
- определять приоритеты качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры;
- оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов для ликвидации необоснованных и неэффективных с общественной точки зрения услуг;
- применять на практике знания в сфере нормативно-правового обеспечения качества;
- использовать знания в области разработки, документирования, анализа и совершенствования системы менеджмента качества при решении конкретных задач, составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня;
- применять знания методов измерения и оценки качества.

*Владеть:*

- навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в организации;
- навыками сбора, анализа и результативного использования информации о качестве персонала, процессов, продукции, работах и услугах для совершенствования организации.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме работы на семинарских занятиях (контрольные работы, коллоквиум, тесты, решение кейс-задач), промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

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