

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ
Кафедра организационного развития

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

38.04.03 Управление персоналом

Код и наименование направления подготовки/специальности

Современные технологии в управлении человеческими ресурсами

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная, очно-заочная, заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2025

Развитие системы менеджмента качества
Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Канд.экон.наук, доцент, доцент кафедры организационного развития Т.М. Алиева

Ответственный редактор:

Д-р экон.наук, профессор, зав. кафедрой организационного развития Н.И.Архипова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 5 от 05.12.2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины.....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
2. Структура дисциплины	4
3. Содержание дисциплины	6
4. Образовательные технологии	8
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	8
5.1 Система оценивания.....	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине.....	8
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	13
6.1 Список источников и литературы.....	13
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	14
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	14
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	15
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	15
9. Методические материалы.....	16
9.1 Планы семинарских занятий.....	16
9.2 Глоссарий по дисциплине.....	18
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	21

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: освоение знаний в области менеджмента качества, приобретение практических навыков управления качеством в организации, формирование у обучающихся системных представлений о современных тенденциях развития СМК, новых подходах и концепциях, приобретение знаний в сфере нормативно-правового обеспечения качества, приобретение навыков работы с международными стандартами ИСО в области менеджмента качества для принятия эффективных решений в сфере управления персоналом.

Задачи дисциплины:

рассмотреть современное состояние менеджмента качества в стране и за рубежом, дать знания, необходимые для управления качеством в организации на основе методологии и технологии ISO,

подготовить магистра, способного на основе полученных знаний обоснованно действовать и принимать решения в области улучшения менеджмента качества и повышения конкурентоспособности персонала организации.

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

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-2. Способен разработать и реализовать деятельность по управлению персоналом	ПК-2.6 Способен управлять организацией труда персонала	<i>Знать</i> содержание теории менеджмента качества и ее взаимосвязь с управлением человеческими ресурсами; современные тенденции в области менеджмента качества, понимать их взаимосвязь и степень влияния на развитие кадрового потенциала организации и обеспечение ее устойчивого развития. <i>Уметь</i> определять роль персонала организации в системе менеджмента качества организации и понимать характер требований и ожиданий различных групп заинтересованных сторон в отношении деятельности организации.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Развитие системы менеджмента качества» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин учебного плана.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4	Лекции	10
4	Семинары	20
Всего:		30

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 78 академических часов.

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
5	Лекции	8
5	Семинары	16
Всего:		24

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа.

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4	Лекции	4
4	Семинары	4
5	Семинары	4
Всего:		12

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часов.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом	<p>Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности. Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Концепция постоянного улучшения.</p> <p>Вклад России в теорию и практику управления качеством. Опыт США в области управления качеством. Отличительные особенности подхода к управлению качеством в Японии.</p> <p>Европейский опыт управления качеством. Внедрение систем качества на основе стандартов ИСО 9000. Европейские и отечественные премии в области качества. Деятельность ИСО в области управления качеством.</p>
2	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК	<p>Стандарты ИСО серии 9000. Назначение и структура стандартов, разновидности стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Модель СМК. Документирование системы менеджмента качества. Роль и структура документации. Руководство по качеству. Документированные процедуры системы.</p> <p>Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Цели, миссия и политика руководства в области качества. Анализ СМК со стороны руководства. Критерии оценки результативности СМК.</p> <p>Управление ресурсами в системе менеджмента качества. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами.</p> <p>Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности.</p> <p>Оценка удовлетворенности потребителей. Аудит системы. Контроль процессов и продукции. Анализ причин несоответствий. Корректирующие действия по устранению причин несоответствий. Потенциальные несоответствия и анализ рисков.</p> <p>Оценка эффективности систем менеджмента качества. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой менеджмента организации.</p> <p>Сертификация системы менеджмента качества.</p>

3	<p>Основы нормативно-правового регулирования отношений в области качества в России;</p> <p>современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента;</p> <p>отраслевые модификации стандартов СМК;</p> <p>интегрированные системы менеджмента качества;</p> <p>системы менеджмента качества персонала</p>	<p>Основы механизма технического регулирования. Техническое регулирование в различные периоды развития экономики России. Тенденции совершенствования нормативно-правовой базы технического регулирования в России на современном этапе. Технические регламенты.</p> <p>Национальная система стандартизации в РФ. Роль и значение стандартизации в обеспечении качества. Цели и задачи стандартизации. Основное содержание нового Федерального закона «О стандартизации в российской федерации» (Принят Государственной Думой 19 июня 2015 года). Профессиональный стандарт как механизм регулирования качества рабочей силы. Стандартизации и сертификации персонала в России и за рубежом</p> <p>Международная стандартизация. Гармонизация стандартов. Особенности применения международных стандартов в России.</p> <p>Создание систем менеджмента качества персонала на основе требований национального стандарта ГОСТ ИСО 9001-2011. Интерпретация принципов и требований к качеству персонала по отдельным элементам СМК.</p> <p>Стандартизация систем управления организацией. Интегрированные системы менеджмента организации на основе модельных стандартов ИСО серии 9000. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.</p>
4	<p>Особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015</p>	<p>Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний». «Ремесленный» подход: умение и квалификация отдельного специалиста. 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.</p> <p>Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня».</p>
5	<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>

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		60 баллов
- опрос на семинаре	5	30
- участие в дискуссии на семинаре	5	10
- тестирование	10	20
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

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

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	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 –</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		«высокий».
82-68/ С	хорошо/ зачтено	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. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	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. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	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. 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. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

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

Примеры тестовых заданий

Часть А (оцениваются знания)

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 ночью 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.

Часть В (оцениваются умения)

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 оснащения 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.

Часть С (оценивается владение)

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

Перечень вопросов к экзамену

1. Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.
2. Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Концепция постоянного улучшения.
3. Этапы развития менеджмента качества в России и за рубежом.
4. Структура и основные функции международной организации по стандартизации (ИСО).
5. Содержательное описание понятий «качество», «обеспечение качества», система менеджмента качества (Международный словарь менеджмента качества).
6. Содержательное описание понятий «менеджмент качества», «мониторинг качества» и «улучшение качества» (Международный словарь менеджмента качества).
7. Основные этапы жизненного цикла продукции, основные этапы управленческого цикла PDCA (цикла Деминга).
8. Сущность «процессного подхода» к управлению качеством.
9. Сущность «системного подхода» к управлению качеством.
10. Структура и элементы модели системы менеджмента качества, представленной в стандартах ИСО (версия 2011 г.).
11. Организационные преобразования, необходимых для успешной разработки и внедрения системы менеджмента качества.
12. Отраслевые модификации СМК, предложенные ИСО.
13. Цели и задачи управления человеческими ресурсами в организации.
14. Концептуальные подходы к построению системы управления качеством персонала на основе ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
15. Общие требования к процессам управления качеством персонала.
16. Управление процессами в системе менеджмента качества персонала.
17. Современное состояние правового регулирования отношений в области обеспечения качества на современном этапе.
18. Основные положения Закона РФ «О техническом регулировании»
19. Особенности применения международных стандартов в России.
20. Деятельность ИСО в области управления качеством
21. Стандарты ИСО серии 9000. Назначение и структура стандартов, разновидности стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Модель СМК.
22. Документирование системы менеджмента качества. Роль и структура документации. Руководство по качеству. Документированные процедуры системы.

23. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Цели, миссия и политика руководства в области качества. Анализ СМК со стороны руководства. Критерии оценки результативности СМК.
24. Управление ресурсами в системе менеджмента качества. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами.
25. Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества.
26. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности.
27. Оценка удовлетворенности потребителей. Аудит системы. Контроль процессов и продукции. Анализ причин несоответствий. Корректирующие действия по устранению причин несоответствий. Потенциальные несоответствия и анализ рисков.
28. Оценка эффективности систем менеджмента качества. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой менеджмента организации.
29. Сертификация системы менеджмента качества
30. Основы механизма технического регулирования. Техническое регулирование в различные периоды развития экономики России. Тенденции совершенствования нормативно-правовой базы технического регулирования в России на современном этапе. Технические регламенты.
31. Национальная система стандартизации в РФ.
32. Международная стандартизация. Гармонизация стандартов. Особенности применения международных стандартов в России.
33. Создание систем менеджмента качества персонала на основе требований национального стандарта ГОСТ ИСО 9001-2011. Интерпретация принципов и требований к качеству персонала по отдельным элементам СМК.
34. Стандартизация систем управления организацией. Интегрированные системы менеджмента организации на основе модельных стандартов ИСО серии 9000. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.
35. Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний».
36. 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».
37. 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.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

1. ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) Quality management systems. Requirements (введен в действие с 1 января 2013 года Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст) - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_145824/

2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт РФ. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. Приказом Росстандарта от 09.09.2015 N 1390-ст) - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_195013/
3. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества» - <https://base.garant.ru/193553/>
4. ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Национальный стандарт РФ. Оценка соответствия. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента - <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=OTN&n=30360#wbCT4dTJJK09iqBL>
5. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании», № 184-ФЗ, 27.12.2002 (последняя ред.) - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/
6. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации" - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/

Литература

Основная

1. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 299 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1006756>
2. Методы менеджмента качества. Процессный подход / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. — Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2019. — 441 с. (Высшее образование: Магистратура). URL: <http://znanium.com/catalog/product/989804>
4. Ильин В.В. Система управления качеством. Российский опыт / Ильин В.В. - Москва: Интермедиа, 2018. - 222 с.: URL: <https://znanium.com/catalog/product/981923>

Дополнительная

1. Магер В.Е. Управление качеством: учеб. пособие. Москва: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Высшее образование). URL: <https://znanium.com/catalog/product/1021897>
2. Герасимов Б. Н. Управление качеством. Практикум: учеб. пособие. М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. — 208 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010077>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

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

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

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

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

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

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

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

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

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

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

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий

Семинар №1

Тема – Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом.

Вопросы для обсуждения:

1. Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.
2. Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Концепция постоянного улучшения.
3. Вклад России в теорию и практику управления качеством. Опыт США в области управления качеством. Отличительные особенности подхода к управлению качеством в Японии. Европейский опыт управления качеством.
4. Внедрение систем качества на основе стандартов ИСО 9000. Европейские и отечественные премии в области качества.
5. Деятельность ИСО в области управления качеством.

Семинар №2

Тема - Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК.

Вопросы для обсуждения:

1. Стандарты ИСО серии 9000. Назначение и структура стандартов, разновидности стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Модель СМК.
2. Документирование системы менеджмента качества. Роль и структура документации. Руководство по качеству. Документированные процедуры системы.
3. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Цели, миссия и политика руководства в области качества. Анализ СМК со стороны руководства. Критерии оценки результативности СМК.
4. Управление ресурсами в системе менеджмента качества. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами.
5. Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы,
6. находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности.
7. Оценка удовлетворенности потребителей. Аудит системы. Контроль процессов и

продукции. Анализ причин несоответствий. Корректирующие действия по устранению причин несоответствий. Потенциальные несоответствия и анализ рисков.

8. Оценка эффективности систем менеджмента качества. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой менеджмента организации.
9. Сертификация системы менеджмента качества.

Семинар №3

Тема – Основы нормативно-правового регулирования отношений в области качества в России. Современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента; отраслевые модификации стандартов СМК; интегрированные системы менеджмента качества; системы менеджмента качества персонала.

Вопросы для обсуждения:

1. Основы механизма технического регулирования. Техническое регулирование в различные периоды развития экономики России. Тенденции совершенствования нормативно-правовой базы технического регулирования в России на современном этапе. Технические регламенты.
2. Национальная система стандартизации в РФ. Роль и значение стандартизации в обеспечении качества. Цели и задачи стандартизации. Основное содержание нового Федерального закона «О стандартизации в российской федерации» (Принят Государственной Думой 19 июня 2015 года). Профессиональный стандарт как механизм регулирования качества рабочей силы. Стандартизации и сертификации персонала в России и за рубежом
3. Международная стандартизация. Гармонизация стандартов. Особенности применения международных стандартов в России.
4. Создание систем менеджмента качества персонала на основе требований национального стандарта ГОСТ ИСО 9001-2011. Интерпретация принципов и требований к качеству персонала по отдельным элементам СМК.
5. Стандартизация систем управления организацией. Интегрированные системы менеджмента организации на основе модельных стандартов ИСО серии 9000. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.

Семинар №4

Тема – Особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015.

Вопросы для обсуждения:

1. Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний». «Ремесленный» подход: умение и квалификация отдельного специалиста.
2. 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.
3. Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня».

Семинар №5

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

Вопросы для обсуждения:

1. Концепция риск-ориентированного мышления.
2. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода.
3. Принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах».
4. Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска.
5. Оценка рисков и возможностей.

9.2 Глоссарий по дисциплине

Аккредитация испытательной лаборатории или органа по сертификации – процедура, посредством которой уполномоченный в соответствии с законодательными актами Российской Федерации орган официально признает возможность выполнения испытательной лабораторией или органом по сертификации конкретных работ в заявленной области.

Знак соответствия – зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.

Испытание – определение или исследование одной или нескольких характеристик изделия под воздействием совокупности физических, химических, природных или эксплуатационных факторов и условий.

Качество – совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности (ИСО 9000:2000).

Контроль – это процесс определения и оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа.

Менеджмент – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Мотивация персонала (в управлении качеством) – побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции.

Норма – положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.

Нормативный документ – документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Петля качества – замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции, включающий следующие основные этапы: маркетинг; проектирование и разработка технических требований, разработка продукции; материально-техническое снабжение; подготовка производства и разработка технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковка и хранение; реализация и распределение продукции; монтаж; эксплуатация; техническая помощь и обслуживание; утилизация.

Планирование качества – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Правила – документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ.

Процедура: Установленный способ осуществления деятельности или процесса

Ревизия (проверка) – проверка, осуществляемая контролером, которая должна соответствовать содержанию карты контроля.

Регламент – документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.

Рекомендации – документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ.

Руководство – лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне

Самопроверка (самоконтроль) – персональная проверка и контроль оператором с применением методов, установленных технологической картой на операцию, а также с использованием предусмотренных измерительных средств с соблюдением заданной периодичности проверки.

Сертификат соответствия – документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

Сертификация – деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

Система «ДЖИТ» (just in time – производство точно в срок) – комплекс управленческих действий ориентированный на ноль запасов, ноль отказов, ноль дефектов.

Система контроля качества продукции представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов контроля, используемых видов, методов и средств оценки качества изделий и профилактики брака на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Стандарт – нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом.

Стандартизация – установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности.

Теория «Х» характеризуется авторитарным стилем управления, существенной централизацией власти, жестким контролем по параметрам, определяющим действия исполнителя.

Теория «У» соответствует демократическому стилю управления и предполагает делегирование полномочий, улучшение взаимоотношений в коллективе, учета соответствующей мотивации исполнителей и их психологических потребностей, обогащение содержания работы.

Теория «Z» отличается от теории «У» акцентом на заботе о людях, характером процесса принятия управленческих решений (доминирование сопричастных методов), принципами занятости, продвижения и ответственности: присуща система пожизненного найма, горизонтальная и вертикальная ротация кадров через каждые два-три года, коллективная ответственность за результаты.

Технический контроль – проверка соответствия объекта установленным техническим требованиям.

Технический регламент – регламент, содержащий технические требования либо непосредственно, либо путем ссылки на стандарты, технические условия или кодекс установившейся практики, либо путем включения в себя содержания этих документов.

Унификация – действия, направленные на сведение к технически и экономически обоснованному рациональному минимуму неоправданного многообразия различных изделий, деталей, узлов, технологических процессов и документации.

Управление качеством – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

Цели в области качества – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

Цикл Деменга – последовательность выполнения процессов планирования (PLAN), осуществления (DO), контроля (CHECK) и управления воздействием (ACTION).

Приложение 1. Аннотация
рабочей программы дисциплины

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: освоение знаний в области менеджмента качества, приобретение практических навыков управления качеством в организации, формирование у обучающихся системных представлений о современных тенденциях развития СМК, новых подходах и концепциях, приобретение знаний в сфере нормативно-правового обеспечения качества, приобретение навыков работы с международными стандартами ИСО в области менеджмента качества для принятия эффективных решений в сфере управления персоналом.

~ Задачи дисциплины:

- ~ рассмотреть современное состояние менеджмента качества в стране и за рубежом;
- ~ дать знания, необходимые для управления качеством в организации на основе методологии и технологии ISO;
- ~ подготовить магистра, способного на основе полученных знаний обоснованно действовать и принимать решения в области улучшения менеджмента качества и повышения конкурентоспособности персонала организации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

содержание теории менеджмента качества и ее взаимосвязь с управлением человеческими ресурсами; современные тенденции в области менеджмента качества, понимать их взаимосвязь и степень влияния на развитие кадрового потенциала организации и обеспечение ее устойчивого развития.

Уметь:

определять роль персонала организации в системе менеджмента качества организации и понимать характер требований и ожиданий различных групп заинтересованных сторон в отношении деятельности организации.