МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/ Шубаева В.Г./
«17» ____06____ 20 19 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В БИЗНЕС-СИСТЕМАХ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Направленность (профиль) программы	Управление качеством в бизнес-системах
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.т.н., доцент Виноградов Л.В.

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель (цели) освоения дисциплины: изучение методов и средств оценки качества различных объектов для последующего управления их качеством.

дать знания мер и уровней качества продукции и услуг, методов измерения показателей их свойств и способов обработки экспериментальных данных, методов оценки качества объектов, принципов управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции; сформировать умение выбора и измерения показателей качества продукции (услуг) и процессов, выработки оптимального решения по критерию максимума целевой функции и минимума риска; привить навыки обработки экспериментальных данных, правильного выполнения математических действий с показателями качества, оценивания качества продукции, составления карт уровней качества.

Задачи: дать знания мер и уровней качества продукции и услуг, методов измерения показателей их свойств и способов обработки экспериментальных данных, методов оценки качества объектов, принципов управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции; сформировать умение выбора и измерения показателей качества продукции (услуг) и процессов, выработки оптимального решения по критерию максимума целевой функции и минимума риска; привить навыки обработки экспериментальных данных, правильного выполнения математических действий с показателями качества, оценивания качества продукции, составления карт уровней качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В «Организация менеджмента качества в бизнес-системах» относится в вариативной части блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-3 способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения	Третий уровень (продвинутый) (ПК-3) –3	Знать: организационно-методические основы менеджмента качества организации З3 (ПК-3) Уметь: использовать полученные знания для формирования механизма оценивания и улучшения процессов организации У3 (ПК-3) Владеть: навыками по реализации процессной модели В3 (ПК-3)

.		
ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	Первый уровень (пороговый) (ПК-9)-1	Знать: перечень обязательной документации системы обеспечения качества и способы контроля ее эффективности З1 (ПК-9) Уметь: вести обязательную документацию системы обеспечения качества У1(ПК-9) Владеть: основными приемами разработки, ведения и совершенствования необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности В1 (ПК-9)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет-7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Раздел 1. Организация менеджмента качества предприятий на основе МС ИСО 9000				
Тема 1.1 Введение. Предмет, задачи и содержание учебной дисциплины. Актуальность проблемы учебной дисциплины.	2	-	-	-
Тема 1.2 Стандарты ИСО 9000 как организационно-методическая основа менеджмента качества организации	2	4	-	26
Тема 1.3 Порядок внедрения требований стандартов ИСО в области менеджмента в организации	2	4	-	-
Тема 1.4 Документирование систем менеджмента	2	4	-	-
Тема 1.5 Внутренний аудит систем менеджмента	4	6	-	-
Раздел 2. Особенности организации менеджмента качества в отраслях экономики				
Тема 2.1 Проектирование и функционирование систем менеджмента качества на соответствие отраслевым стандартам	2	2	-	16
Тема 2.2 Интегрированные системы менеджмента	4	-	-	10
Тема 2.3 Методы организации и улучшения систем менеджмента качества	2	8	-	8
Всего по дисциплине:	20	28	-	60

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Организация менеджмента качества предприятий на основе МС ИСО 9000

Тема 1.1 Введение. Предмет, задачи и содержание учебной дисциплины. Актуальность проблемы учебной дисциплины.

Предмет и задачи учебной дисциплины. Структура учебной дисциплины и логическая взаимосвязь ее разделов.

Актуальность проблем управления качеством и экологическими факторами. Значение систем менеджмента в управлении качеством и экологическими факторами.

Тема 1.2. Стандарты ИСО серии 9000 как организационно-методическая основа менеджмента качества организации.

Понятие системы менеджмента качества. Концепция стандартов ИСО серии 9000. Общемировые тенденции организации менеджмента качества в компаниях различного профиля. Структура, состав и содержание стандартов ИСО серии 9000. Основные понятия в области менеджмента качества. Принципы менеджмента качества. Порядок внедрения стандартов ИСО серии 9000 в организации.

Понятие о процессе и процессном подходе. Внедрение процессного подхода в организации: идентификация и классификация процессов, развертывание процессов, построение процессной модели. Механизмы оценивания и улучшения процессов организации и процессной модели.

Тема1.3. Порядок внедрения требований стандартов ИСО в области менеджмента в организации.

Типы внедрения стандартов ИСО в организации: последовательное и одновременное. Требования к внедрению стандартов ИСО в зависимости от типа внедрения. Понятие синергетического эффекта системы: виды синергетических эффектов при различных типах внедрения стандартов.

Использование процессного подхода как системообразующего фактора.

Сертификация систем менеджмента на соответствие требованиям международных стандартов: понятие о сертификации, развитие работ по сертификации, порядок сертификации систем менеджмента.

Тема1.4. Документирование систем менеджмента.

Понятие о документах системы менеджмента. Состав и структура документации системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента и интегрированной системы менеджмента. Виды документов в системе менеджмента: внутренние и внешние документы. Степень документированности системы менеджмента. Порядок разработки, согласования и внедрения документов в организации. Управление документами в системе менеджмента.

Тема1.5. Внутренний аудит систем менеджмента.

Понятие аудита системы менеджмента качества системы экологического менеджмента. Отличительные особенности и виды аудитов систем менеджмента. Понятие о внутреннем аудите системы менеджмента. Требования стандарта ИСО 19011 к организации и проведению аудитов систем менеджмента.

Организационные предпосылки внедрения в организации внутренних аудитов. Цели и задачи внутреннего аудита. Организационные принципы проведения аудиторских проверок

Раздел 2. Особенности организации менеджмента качества в отраслях экономики.

Тема 2.1. Проектирование и функционирование систем менеджмента качества на соответствие отраслевым версиям.

Международные стандарты менеджмента, предназначенные для различных отраслей. Система менеджмента качества, основанная на принципах ХАССП. Основные принципы, системы ХАССП. Российская система добровольной сертификации ХАССП.

Организация работ, исходная информация для разработки системы ХАССП. Опасные факторы и предупреждающие действия. Диаграмма анализа рисков. Критические контрольные точки. Метод «Дерева принятия решений» для определения контрольных точек. Система мониторинга. Корректирующие действия. внутренние проверки. Документация системы ХАССП. Международный стандарт GMP. Стандарты для автомобильной промышленности, предприятий, производящих медицинскую технику.

Тема 2.2. Интегрированные системы менеджмента.

Понятие интегрированной системы менеджмента (ИСМ). Основные цели создания ИСМ. Построение интегрированной системы менеджмента на базе стандартов, применимых к деятельности любых организаций. (ИСО 9001, 14001, OHSAS 18001). Проблема совместимости стандартов ИСО на системы менеджмента. Основные этапы создания ИСМ. Основные преимущества создания ИСМ.

Тема 2.3 Методы организации и улучшения систем менеджмента качества

Организационная структура, информационно-коммуникационные системы в системе менеджмента качества. Инструменты, ориентированные на сотрудников и корпоративную культуру.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Содержание занятий	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.1	1 Введение. Предмет, задачи и содержание учебной дисциплины. Актуальность проблемы учебной дисциплины.	СЗ/ Опрос
1.2	Основные понятия и требования МС ИСО серии	ПЗ/ Решение практических задач
1.3	Порядок внедрения требований стандартов на системы менеджмента	ПЗ/ Решение практических задач
1.3	Документирование систем менеджмента	ПЗ/ Решение практических задач
1.4	Внутренний аудит систем менеджмента	ПЗ/ Решение практических задач
2.1	Проектирование и функционирование СМК на соответствие отраслевым стандартам	ПЗ/ Решение практических задач
2.2	Проектирование интегрированных систем менеджмента	ПЗ/ Решение практических задач
2.3	Методы организации и улучшения СМК	ПЗ/ Решение практических задач Анализ конкурентной ситуации

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1.1	Опрос
1.2-2.3	Подготовка к решению задач
2.3	Подготовка к анализу конкурентных ситуаций
1.1-1.3	КТ1. Подготовка к тестированию
2.1-2.3	КТ2. Подготовка к тестированию

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины «Организация менеджмента качества в бизнес-системах» используются следующие виды активных методов обучения - анализ конкретных ситуаций.

Анализ конкретных ситуаций представляет анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка. Такой метод обучения используется при обсуждении различных моделей построения систем менеджмента (в частности, в соответствии с МС ИСО 9001, 14000, отраслевых моделей…) (Тема 2.3).

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с.	основная	-	ЭБС Юрайт
Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 323 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт
Туманов, К. М.Стандартизация и метрология в бизнес-системах : учебное пособие / К.М.Туманов ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 79 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	дополнительная	57	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Елиферов, В. Г.Бизнес-процессы: Регламентация и управление : Учебник / Елиферов В.Г., Репин В.В. — Москва : ИНФРА-М, 2002 (Тверь) .— 318 с.	дополнительная	13	-

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com

5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.1. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа

обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).