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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«05» ____07____20_17_г.

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВОСПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССАХ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) программы	Управление производственными предприятиями
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная/заочная

Составитель(и):
_____ / д.э.н., доцент Юденко М.Н.

_____ / к.э.н., Юденко Е.А.

Санкт-Петербург
2017

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 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 6
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ..... **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: способность анализировать функционирование системы менеджмента качества предприятия с учетом формирования информационного обеспечения участников организационных проектов.

Задачи:

– рассмотрение основных преимуществ предприятий при функционировании системы менеджмента качества в свете стандартов ИСО 9000;

– изучение методов исследования потенциала производственного предприятия;

– способность к адаптации документации СМК в систему внутреннего документооборота предприятия;

– способность вести базы данных по показателям, характеризующим деятельность предприятия;

– способность владеть инструментами управления качеством в воспроизводственных процессах и навыками формирования информационных баз данных предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ «Системы менеджмента качества в воспроизводственных процессах» относится к выборным дисциплинам Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

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)
1	2	3
ПК-11: владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	Первый уровень (пороговый) (ПК-11) –1	Знать: основы построения системы внутреннего документооборота организации и структуру построения баз данных по различным показателям З1 (ПК-11); Уметь: формировать системы внутреннего документооборота организации и информационного обеспечения участников организационных проектов У1 (ПК-11); Владеть: инструментами менеджмента качества в воспроизводственных процессах и навыками формирования информационных баз данных для построения единой коммуникационной системы участников организационных проектов В1 (ПК-11);

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 6 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.

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Роль качества в воспроизводственных процессах предприятий	2	2	-	10
Тема 2. История формирования и развития систем менеджмента качества	2	-	-	10
Тема 3. Принципы СМК и их роль в формировании информационного обеспечения участников организационных проектов	4	2	-	10
Тема 4. Показатели воспроизводственных процессов производственного потенциала	4	4	-	10
Тема 5. Функционирование СМК в системе внутреннего документооборота организации	4	4	-	16
Тема 6. Инструменты управления качеством и их роль в воспроизводственных процессах предприятия	4	4	-	16
Всего по дисциплине:	20	16	-	72

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

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по заочной форме обучения представлено в таблице 4.2.

Таблица 4.2 – Распределение фонда времени по темам дисциплины.

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Роль качества в воспроизводственных процессах предприятий	8	6	-	14
Тема 2. История формирования и развития систем менеджмента качества			-	16
Тема 3. Принципы СМК и их роль в формировании информационного обеспечения участников организационных проектов			-	16
Тема 4. Показатели воспроизводственных процессов производственного потенциала			-	16
Тема 5. Функционирование СМК в системе внутреннего документооборота организации			-	16
Тема 6. Инструменты управления качеством и их роль в воспроизводственных процессах предприятия			-	16
Всего по дисциплине:	8	6	-	94

*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

Тема 1. Роль качества в воспроизводственных процессах предприятий

Понятие качества. Показатели качества. Воспроизводственные процессы в строительстве и на строительных предприятиях.

Тема 2. История формирования и развития систем менеджмента качества.

Зарубежные и отечественные концепции научного менеджмента качества. Основные принципы концепций управления качеством. Национальные стандарты на системы менеджмента качества: ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Преимущества внедрения систем менеджмента качества на базе стандартов ГОСТ Р ИСО 9000. Менеджмент качества: термины и определения: качество, системы менеджмента качества, политика и цели в области качества, эффективность и результативность в СМК в ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

Тема 3. Принципы СМК и их роль в формировании информационного обеспечения участников организационных проектов

Принципы СМК в свете стандартов серии ИСО 9000. Реализации принципов СМК при функционировании организационных проектов предприятия. Понятие и виды организационных проектов.

Тема 4. Показатели воспроизводственных процессов производственного потенциала

Понятие производственного потенциала предприятия. Показатели производственного потенциала. Влияние СМК на производственный потенциал предприятия. Основные процессы СМК и их взаимосвязь с производственным потенциалом. Базы данных показателей предприятия.

Тема 5. Функционирование СМК в системе внутреннего документооборота организации

Информация о функционировании внутреннего документооборота предприятия. Документация в рамках СМК. Управление документацией в рамках СМК.

Тема 6. Инструменты управления качеством и их роль в воспроизводственных процессах предприятия

Инструменты управления качеством и их роль в создании качественной продукции и ее реализации потребителю. Контрольные листки (лист сбора данных). Гистограмма. Диаграмма Парето. Контрольная карта Шухарта. Диаграмма рассеивания. Методы построения. Цели построения. Роль инструментов качества в воспроизводственных процессах.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Качество и экономические показатели предприятия	ПЗ: решение задач
3	Принципы СМК	ПЗ: решение задач
1-3	Понятие, термины и принципы СМК	КТ: тестирование в СДО Moodle

4	Показатели производственного потенциала предприятия	ПЗ: решение задач
	Роль инноваций в росте производственного потенциала предприятия	ПЗ: решение задач
5	Эффективность и эффект внедрения СМК на предприятии	ПЗ: решение задач
	Виды документации СМК производственного предприятия в системе ГОСТ Р ИСО 9000	ПЗ: решение задач
6	Инструменты управления качеством: лист сбора данных, диаграмма рассеивания, гистограмма	ПЗ: решение задач
	Инструменты управления качеством: диаграмма Парето контрольная карта Шухарта	ПЗ: решение задач
4-6	Базы данных показателей и формирование информационного обеспечения участников организационных проектов, включая СМК	КТ: тестирование в СДО Moodle

* 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 – х 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	Составить терминологический словарь на основе ГОСТ Р ИСО 9000-2015 - конспект.
2	Подготовка к практическому занятию по изучению показателей качества в воспроизводственных процессах предприятия
3	Подготовка к рубежному контролю – самостоятельная работа с ГОСТ Р ИСО 9000-2015.
4	Определить виды документации участников организационного проекта – конспект.
5	Подготовка к практическим занятиям и дать анализ показателям , характеризующим производственный потенциал предприятия - конспект.
6	Подготовка к практическим занятиям и ознакомиться с существующими инструментами управления качеством. Дать характеристику ученым, которые предложили данные инструменты – конспект. Подготовка к рубежному контролю- работа с конспектом.

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Системы менеджмента качества в воспроизводственных процессах» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– лекции-презентации (Темы 1-6);

– анализ конкретных ситуаций (Тема 3).

Анализ конкретных ситуаций (Case-studies).

Тема 3 - «Принципы СМК и их роль в формировании информационного обеспечения участников организационных проектов».

Case-studies – учебные конкретные ситуации специально разрабатываемые на основе фактического материала (строительные компании) с целью последующего разбора на учебных занятиях. В ходе разбора ситуаций обучающиеся учатся действовать в «команде», проводить анализ и принимать управленческие решения. Суть Case-studies заключается в анализе предложенной преподавателем ситуации, связанной с реализацией принципов менеджмента качества на предприятиях и оценкой их влияния как совокупности фактов, определяющих подготовку сбалансированных управленческих решений. Результатом применения метода являются не только знания, но и навыки профессиональной деятельности в области принятия и подготовке управленческих решений на основе принципов менеджмента качества.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор,	Основная/	Книгообеспеченность

заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	дополнительная литература	Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Бузырев В.В. Управление качеством в строительстве : учебное пособие для прикладного бакалавриата / В.В.Бузырев, М.Н.Юденко ; под общ. ред. М.Н.Юденко .— 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2018 .— 198 с. .-Сведения доступны также по Интернету.	Основная	15	ЭБС Юрайт
Серенков П.С.Методы менеджмента качества. Процессный подход : Учебное пособие .— 1 .— Минск ; Москва : ООО "Новое знание" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 .— 441 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Заика И.Т Документирование системы менеджмента качества : учебное пособие / И.Т.Заика , Н.И.Гительсон. — Москва : КноРус, 2018. — 186 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru
Техническое регулирование в строительстве : Методические указания к практическим занятиям для студентов всех форм обучения для направления подготовки 080200 Менеджмент (профиль подготовки - Производственный менеджмент, отраслевая специализация - строительство, квалификация - бакалавр). Файл 8845.doc. Рег. N М-325/бак / Сост.: М.Н. Юденко .— Санкт-Петербург : СПбГИЭУ, 2012 . — Сведения доступны только по Интернету: opac.unecon.ru .	Дополнительная	-	ЭБ OPAC.UNECON.RU
Семченко А. А. Реорганизация и моделирование бизнес-процессов : практикум / А.А.Семченко ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2015 .— 25 с. — Сведения доступны по Интернету: opac.unecon.ru	Дополнительная	30	ЭБ OPAC.UNECON.RU

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

9.2. 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 ТЕКУЩЕЙ И 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).