

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

/Шубаева В.Г./

«29» августа 2020 г.

**ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Направленность (профиль) программы	Проектный менеджмент и управление качеством
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	заочная

Составитель:

_____ / д.э.н., профессор Головцова И.Г.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	5
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА.....	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	8
Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины.....	8
Организация самостоятельной работы.....	9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	10
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	10
Материально-техническое обеспечение учебного процесса.....	11
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	11
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	12

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: заключается в формировании у студентов комплекса теоретических знаний и практических навыков в области проектирования систем менеджмента качества на предприятии, а также дальнейшее развитие навыков работы с профессиональной информацией, системного, творческого и критического мышления, эффективного использования письменных и устных средств коммуникации.

Задачи:

- изучении сущности, базовых понятий в области процессно-ориентированного менеджмента в системах управления качеством;
- формировании навыков, позволяющих оценить особенности проектирования систем менеджмента качества в отраслях экономики;
- формирование знаний, навыков и компетенций в области построения, оценивания, мониторинга и анализа процессных моделей управления;
- формирования навыков оптимизации и совершенствования деловых процессов, ведения документооборота.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.02 «Проектирование системы менеджмента качества на предприятии», относится к вариативной части Блока 1, 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 программы⁹

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3

ПК-1 – способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	Первый уровень (пороговый) (ПК-1)-1	<p>Знать: принципы и методы построения системы и инструменты управления производством 31</p> <p>Уметь: организовывать эффективное взаимодействие всех структурных подразделений, цехов и производственных единиц промышленной организации У1</p> <p>Владеть: методами организации работы производственных процессов В1</p>
ПК-5 – владением методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде	Первый уровень (пороговый) (ПК-5)-1	<p>Декомпозиция II</p> <p>Знать: содержание и основные результаты новейших исследований в области менеджмента; современные концепции и технологии, возможности их использования в управлении организациями различных организационно-правовых форм, в процессах государственного и муниципального управления, научно-исследовательских процессах 31(II)</p> <p>Уметь: осуществлять поиск отечественных и зарубежных источников актуальной информации о проблемах управления; выявлять и формулировать актуальные научные проблемы в области менеджмента; на основе исследований разрабатывать предложения по совершенствованию процессов управления; обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями У1(II)</p> <p>Владеть: навыками работы с информационными источниками; методологией проведения научных исследований в области менеджмента; навыками самостоятельной научно-исследовательской работы; методами разработки и оценивания полученных результатов исследования В1(II)</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа из которых 115 часов самостоятельной работы обучающегося, 9 часов отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 2 семестр (заочная форма обучения).

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

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1. Введение. Предмет, задачи, содержание учебной дисциплины. Актуальность проблем учебной дисциплины	0,5	0	-	15
Тема 2. Стандарты ИСО серии 9000 как организационно-методическая основа менеджмента качества организации.	0,5	4	-	20

Тема 3. Реализация требований стандарта ИСО 9001 в организации	1	4	-	20
Тема 4. Порядок внедрения требований стандартов ИСО в области менеджмента в организации	1	4	-	20
Тема 5. Документирование систем менеджмента	0,5	2	-	20
Тема 6. Внутренний аудит систем менеджмента	0,5	2	-	20
<i>Всего за семестр:</i>	4	16	-	115
Всего по дисциплине:	4	16	-	115

*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. Введение. Предмет, задачи, содержание учебной дисциплины.

Актуальность проблем учебной дисциплины

Содержание темы: Введение. Предмет и задачи учебной дисциплины. Структура учебной дисциплины и обоснование логической взаимосвязи ее тем. Актуальность проблем управления качеством и конкурентоспособностью в современных экономических условиях.

Тема 2. Стандарты ИСО серии 9000 как организационно-методическая основа менеджмента качества организации.

Содержание темы: Международная организация по стандартизации ИСО: предпосылки появления, структура и принципы работы, порядок создания и введения в действие международных стандартов. Причины стандартизации управленческих практик, виды стандартизированных систем менеджмента, эволюция стандартов на системы менеджмента качества, структура стандартов ИСО серии 9000. Терминология менеджмента качества: стандарт ИСО 9000. Принципы менеджмента качества и их реализация на предприятии. Процессный подход к управлению, методика выделения и описания процессов управленческой системы, принципы и способы классификации процессов, процессная модель.

Тема 3. Реализация требований стандарта ИСО 9001 в организации

Содержание темы: Требования к менеджменту заинтересованных сторон. Требования к реализации лидерства в организации на уровне высшего руководства. Требования к планированию деятельности. Требования к реализации вспомогательной деятельностью, связанной с формированием, выделением и управлением ресурсами организации. Требования стандарта ISO 9001 к оперативной деятельности.

Тема 4. Порядок внедрения требований стандартов ИСО в области менеджмента в организации

Содержание темы: Внедрение МС ИСО серии 9000 как основа для реализации TQM на предприятии. Внешние предпосылки внедрения систем менеджмента качества на предприятиях. Внутренние предпосылки внедрения систем менеджмента качества на предприятиях. Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Деятельность по формированию и внедрению систем менеджмента качества. Проблемы внедрения и развития систем менеджмента качества на российских предприятиях.

Тема 5. Документирование систем менеджмента

Содержание темы: Необходимость документирования системы качественного менеджмента. Этапы документирования систем менеджмента. Требования к документированию информация. Блок основополагающих документов систем менеджмента. Задачи документирования систем менеджмента. Стадии разработки документов систем менеджмента.

Тема 6. Внутренний аудит систем менеджмента

Содержание темы: Аудит системы менеджмента качества на предприятии. Виды аудита в рамках СМК. Внутренний аудита, как оценка СМК предприятия на соответствие требованиям МС ИСО 9000. Требования к аудиторам внутреннего аудита СМК. Процесс проведения внутреннего аудита качества на предприятии. Схема формирования вопросов по аудиту. Новая редакция ISO 19011:2018.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия

№ темы	Тема занятия ¹⁵	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	СЗ: Актуальность проблем управления качеством и конкурентоспособностью в современных экономических условиях.	СЗ: Подготовка докладов с презентацией
2	ПЗ: Принципы менеджмента качества и их реализация на предприятии.	ПЗ: Подготовка докладов с презентацией
3	ПЗ: Требования стандарта ISO 9001 в разделах, содержащих информацию, логически связанную с остальными требованиями.	ПЗ: Подготовка докладов с презентацией
4	СЗ: Внедрение МС ИСО серии 9000 как основа для реализации TQM на предприятии.	СЗ: Подготовка докладов с презентацией
5	СЗ: Задачи документирования систем менеджмента. Стадии разработки документов систем менеджмента.	СЗ: Подготовка докладов с презентацией
6	ПЗ: Проектирование систем менеджмента качества на предприятии, аудит и внедрение.	ПЗ: Деловая игра на основную тему курса

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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 в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться 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.

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
1-5	<i>Подготовка к практическим занятиям</i>
6	<i>Подготовка к деловой игре</i>

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Проектирование систем менеджмента качества на предприятии» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (тема № 1; 2; 4);
- проблемная лекция (тема № 5; 6).

Лекция-дискуссия – подразумевает вовлечение обучающихся в дискуссию по теме лекции во время проведения занятия.

Проблемная лекция – когда вовремя лекции ставится перед обучаемыми одна или несколько проблем по теме лекции, предлагая их решение.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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 библиот. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
1. Горбашко, Е.А. Управление качеством : Учебник / Горбашко Е. А. — 3-е изд., пер. и доп. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с.	Основная литература	-	ЭБС Юрайт
2. Скрипко Л.Е. Проектирование системы менеджмента качества на предприятии : учебное пособие / Л.Е.Скрипко ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. проект. менеджмента и упр. качеством. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018. — 111 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unescon.ru .	Основная литература	35	ЭБ OPAC.UNEC ON.RU.
3.Окрепилов, В.В. Менеджмент качества : учебник для студентов / В.В.Окрепилов ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т. — Санкт-Петербург : Изд-во Политехн. ун-та, 2013. — 649 с.	Основная литература	17	-
4. Аристов, О. В. Управление качеством: Учебник/О.В.Аристов. — 2, перераб. и доп. — Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. — 224 с.	Дополнительная литература	-	ЭБС ZNANIUM.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – 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 – orac.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)

№ п/п	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).

