

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР

\_\_\_\_\_ А.А.Панфилов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г...

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«Системы менеджмента качества»**

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Направление подготовки **27.03.01 Стандартизация и метрология**

Профиль/программа подготовки

Уровень высшего образования **бакалавриат**

Форма обучения **очная**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборатор занятия, час	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	5/180	36	36	-	72	Экзамен (36час)
Итого	5/180	36	36	-	72	Экзамен (36час)

Владимир 2015 г.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** изучение современного подхода к созданию систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000.

**Задачи изучения дисциплины:**

- изучить общие методологические положения создания систем менеджмента качества; современные тенденции и направления развития управления качеством на основе стандартов ИСО серии 9000; понять сущность систем качества;
- изучить требования международных стандартов к системам качества;
- освоить технологии создания систем качества;
- изучить правила сертификации и аудита систем качества;
- понять сущность принципов создания и внедрения систем менеджмента качества;
- освоить особенности реализации требований к управлению качеством продукции, услуг, процессов на каждой из стадий их жизненного цикла.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина «**Системы менеджмента качества**» относится к блоку Б1.Б.19.

Полученные знания, умения и навыки будут использоваться при выполнении выпускной квалификационной работы.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

способность участвовать в практическом освоении систем управления качеством (ПК-2);

способность производить оценку уровня брака, анализировать его причины и разрабатывать предложения по его предупреждению и устранению (ПК-5);

способность участвовать в проведении сертификации продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления предприятия (ПК-6).

**Знать:** принципы внедрения и сопровождения в организациях всех видов деятельности и всех форм собственности систем управления качеством, охватывающих все процессы организации и направленных на достижение долговременного успеха и стабильности функционирования организации.

**Уметь:** организовать действия, необходимые при эффективной работе системы качества;

разрабатывать современные методы проектирования систем качества, формировать цели проекта, критерии и показатели достижения целей, построения структуры СК, выявление приоритетов решения задач с учетом нравственных аспектов деятельности;

**Владеть:** методами управления материальными и информационными потоками при производстве продукции и оказании услуг в условиях системы качества.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачётных единиц, 180 часов

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	№ недели	Виды учебной работы и трудоёмкость (в часах)					Объём учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости и формы промежуточной аттестации
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	КП/КР	СРС		
1.	1. Назначение, цели и задачи систем качества.	7	1	2		2		4	2/50	
2.	Структура стандартов ИСО серии 9000.	7	2	2		2		4	2/50	
3.	2. Принципы создания систем качества по ИСО	7	3	2		2		5	2/50	
4.	Модель системы менеджмента качества	7	4	2		2		4	2/50	
5.	3. Процессный подход как основа разработки систем качества.  Методы моделирования процессов.	7	5-6	4		4		5	4/50	Рейтинг-контроль №1
6.	4. Структура сбалансированной системы показателей. Организация статистического наблюдения и	7	7-8	4		4		5	4/50	

	управления процессами.									
7.	Методы совершенствования процессов.	7	9-10	4		4		5	4/50	
8.	5. Выполнение требований раздела 5 Лидерство ГОСТ Р ИСО 9001-2015.	7	11	2		2		5	2/50	Рейтинг-контроль №2
9.	Требования к документам систем качества и управление ими.	7	12	2		2		5	2/50	
10.	6. Выполнение требований основных разделов ГОСТ Р ИСО 9001-2015.	7	13	2		2		5	2/50	
11.	Выполнение требований основных разделов ГОСТ Р ИСО 9001-2915.	7	14	2		2		5	2/50	
12.	7. Организация внутренних аудитов систем качества.	7	15	2		2		5	2/50	
13.	Организация внутренних аудитов систем качества.	7	16	2		2		5	2/50	
14.	8. Сертификация систем качества.	7	17	2		2		5	2/50	Рейтинг-контроль №3

15.	Сертификация систем качества.	7	18	2		2		5	2/50	
	Итого:	7		36		36	-	72	36/50	Экзамен

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

### Теоретический курс

1	<p>Назначение, цели и задачи систем качества.</p> <p>Управление предприятием по критерию качества. Цели и задачи систем качества. Термины и определения.</p>
	<p>Структура стандартов ИСО серии 9000.</p> <p>Развитие международных стандартов ИСО серии 9000</p>
2	<p>Принципы создания систем качества.</p> <p>Семь принципов: ориентация на потребителя, лидерство, взаимодействие людей, процессный подход, улучшение, принятие решений, основанных на свидетельствах, менеджмент взаимоотношений.</p>
	<p>Модель системы качества.</p> <p>Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.</p>
3	<p>Процессный подход как основа разработки систем качества.</p> <p>Термины и определения. Цели, преимущества. Классификация процессов. Методика определения процессов, необходимых для системы качества.</p>
	<p>Методы моделирования процессов.</p> <p>Определение входных и выходных потоков, управляющих воздействий и ресурсов. Методы идентификации процессов.</p>
4	<p>Сбалансированная система показателей.</p> <p>Структура сбалансированной системы показателей: финансовые показатели, показатели удовлетворенности потребителей, показатели процессов, показатели, характеризующие персонал.</p>
	<p>Организация статистического наблюдения и управления процессами.</p> <p>Организация применения статистических методов: контрольные листки, диаграммы Парето и Исикавы, гистограммы, контрольные карты.</p>
	<p>Метод совершенствования процессов.</p> <p>Уровни зрелости процессов. Методики улучшения процессов. Организация бизнес-проектирования процессов.</p>

	Структура документации систем качества. Анализ документации. Иерархия документов системы качества. Термины и определения.
5	Требования к документам систем качества и управление ими. Требования к документации. Основные виды документированных процедур и записей. Принципы управления документами и записями.
	Выполнение требований разделов 5 Лидерство и 6 Планирование ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Обязательства руководства. Планирование создания систем качества. Ответственность и полномочия.
6	Выполнение требований раздела 7 Средства обеспечения ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Обеспечение ресурсами. Человеческие ресурсы. Инфраструктура. Производственная среда.
	Выполнение требований раздела 8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Планирование процессов жизненного цикла продукции. Процессы, связанные с потребителем. Проектирование. Производство продукции.
	Выполнение требований раздела 9 Оценка результатов деятельности и 10 Улучшение ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Удовлетворенность потребителей. Мониторинг и измерение процессов и продукции. Управление несоответствующей продукцией. Анализ данных.
7	Организация внутренних аудитов систем качества. Цели аудита. Методология аудита. Планирование и проведение аудита. Подготовка отчета. Анализ результатов. Самооценка систем качества.
8	Сертификация систем качества. Подготовка систем качества к сертификации. Этапы сертификации. Принципы проведения сертификации. Требования к органам по сертификации и аудиторам.

### Темы практических занятий

1. Изучение терминов и определений МС ИСО 9000	- 2 час
2. Изучение методики построения системы менеджмента качества	- 4 час
3. Изучение требований к составлению политики в области качества	- 2 час
4. «Изучение содержание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015»	- 4 час
5. Структура базовых стандартов ИСО серии 9000	- 4 час
6. Реализация принципов всеобщего управления качеством. Принцип – удовлетворенность потребителя	- 4 час
7. Реализация принципов всеобщего управления качеством. Принцип – процессный подход	- 4 час
8. Требования к составу и содержанию элементов системы качества	- 4 час
9. Методы оценки соответствия систем качества стандартам ИСО 9000	- 4 час
10. Понятие и содержание аудитов качества	- 4 час
<b>Всего</b>	<b>36 час</b>

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- лекционно-семинарская система обучения (традиционные лекционные и практические занятия);
- самостоятельное чтение студентами учебной, учебно-методической и справочной литературы и последующие свободные дискуссии по освоенному ими материалу;
- применение мультимедиа технологий (проведение лекционных и семинарских занятий с применением компьютерных презентаций и демонстрационных роликов с помощью проектора или ЭВМ);

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы	
		Лекции	Практические занятия
1.	Тема 1	Дискуссии, разбор конкретных ситуаций, презентаций и опорные конспекты, материалы вузовских и внутри вузовских конференций в сети Internet, а также материалы международных и российских научных конференций в области УК	Дискуссии, в том числе и в составе исследовательской группы, разбор конкретных ситуаций, тренинги по применению программных средств и комплексов в области методов контроля качества
2.	Тема 2		
3.	Тема 3		
4.	Тема 4		
5.	Тема 5		
6.	Тема 6		
7.	Тема 7		
8.	Тема 8		

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### 6.1 Вопросы для экзамена

- 1.. Качество и удовлетворенность потребителя.
2. Современное определение качества.
3. Структура базовых стандартов ИСО 9000.
4. Понятие петли качества. Иерархия документов СК.
5. Структура стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
6. Сущность процессного подхода к управлению
7. Объясните, почему проблема качества является фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.
8. Какую роль сыграли стандарты ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества?
9. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиций производителя и потребителя.
10. Почему качество является комплексным понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы.
11. Какое значение имеет повышение качества?
12. Раскройте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
13. Дайте характеристику пяти звезд качества.
14. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
15. Назовите пять основных этапов управления качеством.
16. Какие функции включает система управления качеством?
17. Каким требованиям должна удовлетворять система управления качеством?
18. Каковы цели политики в области качества.
19. Из каких этапов состоит жизненный цикл продукции?
20. Что является целью статистических методов контроля?
21. Для чего применяются планы непрерывного выборочного контроля?
22. Какую роль играют контрольные карты в системе методов управления качеством?
23. Какова роль стандартизации в управлении качеством?
24. Для чего используются международные стандарты ИСО 9000?
25. Что такое обязательная сертификация?
26. Что такое регистр систем качества?
27. Последовательность процедур сертификации продукции.
28. Основные этапы сертификации производства.
29. Какие подразделения предприятия обеспечивают качество изготовленной продукции?
30. Объяснить роль планового отдела, бухгалтерии, отдела подготовки производства в обеспечении качества продукции.

## 6.2 Темы для рейтинг-контроля

- 1-й р/к Принципы реализации требований к интегрированной системе менеджмента качества.  
2-й р/к Методология создания интегрированных систем менеджмента качества.  
3-й р/к. Основные требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

## 6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа включает следующие виды работ:

- самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям;
- подготовка к экзамену. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям выполняется в свободное время между аудиторными занятиями и состоит в сборе информации по темам лекций и практических занятий.

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя с представлением отчета в виде контрольной работы.

### Темы для самостоятельной работы

1. Задачи создания систем качества на отечественных предприятиях;
2. Подходы к внедрению систем качества на предприятиях;
3. Регламентация процессов системы качества;
4. Реализация требований процессов жизненного цикла продукции системы качества;
5. Организация управления рисками;
6. Организация управления ресурсами;
7. Уровни зрелости процессов системы качества и методы их совершенствования;
8. Проведение внутренних и внешних аудитов систем качества;
9. Сертификация системы качества.

## 7. УЧЕБНО – МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Карта обеспеченности литературой

№ п/п	Автор, название, вид издания, издательство	Год издания	Количество экземпляров в библиотеке ВлГУ	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ	Количество студентов, обучающихся по направлению	Обеспеченность студентов литературой, %
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература						
1	Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2016. - 224 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005652-4	2016		Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=548909">http://znanium.com/bookread2.php?book=548909</a>	8	100
2	Современные проблемы менеджмента: Монография / Под общ. ред. С.Д. Резника. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 243 с. ISBN 978-5-16-009239-3	2014		<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=428617">http://znanium.com/bookread2.php?book=428617</a>	8	100



3	Заика И.Т. Системное управление качеством и экологическими аспектами: Учебник / И.Т. Заика, В.М. Смоленцев, Ю.П. Федулов. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с. ISBN 978-5-9558-0364-7	2014		<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=452255">http://znanium.com/bookread2.php?book=452255</a>	8	100
Дополнительная литература						
4	Герасимов Б.Н. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с. ISBN 978-5-9558-0228-2	2012		<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=363520">http://znanium.com/bookread2.php?book=363520</a>	6	100
5	Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 239 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-001953-6	2012		<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=344544">http://znanium.com/bookread2.php?book=344544</a>	8	100
6	Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 299 с. ISBN 978-5-16-005070-6	2012		<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=239037">http://znanium.com/bookread2.php?book=239037</a>	8	100

*Интернет-ресурс:* <http://www.quality.edu.ru>

*Программное обеспечение:* StatSoft STATISTICA 8 English

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория № 306-2, оборудованная проектором. Ноутбук.
2. Специализированная аудитория № 332-2.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.01 Стандартизация и метрология (бакалавриат).

Рабочую программу составил к.т.н., доцент кафедры УКТР

Суцев А.К.

(ФИО, подпись)

Рецензент

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры УКТР \_\_\_\_\_

Протокол № 7 от 09.04.2015 года

Заведующий кафедрой

Орлов Ю.А.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления подготовки 27.03.01 Стандартизация и метрология (бакалавриат)

Протокол № \_7\_ от \_09.04.2015 года

Председатель комиссии

Орлов Ю.А.

(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_