Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых» (ВлГУ)

Институт экономики и менеджмента



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ

направление подготовки / специальность

38.03.03. «Управление персоналом»

(код и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) подготовки

Управление персоналом в организации

(направленность (профиль) подготовки))

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Менеджмент качества в организации» является овладение учащимися теоретическими знаниями и практическими навыками в области принятия и реализации управленческих решений, связанных с совершенствованием бизнес-процессов организации в рамках сферы функционального менеджмента — менеджмента качества. Дисциплина по характеру является интегрирующей. Курс выстроен как идеология и технология управления органически связанными бизнес-процессами предприятия.

Задачи:

- ознакомится с базовыми понятиями и концепциями управления качеством;
- изучить развития подходов к управлению качеством;
- изучить положения стандартов серии ISO 9000
- сформировать умение подготовки основных документов СМК;
- овладеть навыками документального оформления решений в управлении качеством деятельностью организации;
- приобрести навыки выбора и применения инструментов управления качеством.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Менеджмент качества организации» относится к обязательная части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенц

Формируемые	Планируемые результаты о	Наименование	
компетенции	соответствии с индикатором	оценочного средства	
(код, содержание	Индикатор достижения		
компетенции)	компетенции	дисциплине	
	(код, содержание		
	индикатора		
ОПК-3. Способен	ОПК-3.1. Знает основные	Знать:	Тестовые вопросы
разрабатывать и	концепции стратегического	- методический	Практико-
осуществлять	управления персоналом и	инструментарий	ориентированное
мероприятия,	виды кадровых стратегий,	реализации	задание
направленные на	подходы к оценке	управленческих решений	
реализацию	результативности и	в области	
стратегии	эффективности управления	функционального	
управления	персоналом организации.	менеджмента для	
персоналом,		достижения высокой	
обеспечивать их		согласованности при	
документационно		выполнении конкретных	
е сопровождение		проектов и работ	
и оценивать		Уметь:	
организационные		координировать	
и социальные		деятельность	
последствия		исполнителей с помощью	
		методического	
		инструментария	
		реализации	
		управленческих решений	

в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ Владеть: навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов ОПК-3.2. Умеет проводить Знать: Тестовые вопросы стратегический анализ методологию управления Практикофакторов ориентированное внешней качеством; современные внутренней среды методы прогнозирования задание организации, основе и обеспечения заданного на разрабатывать которого уровня качества комплекс мероприятий по продукции, используемые реализации принятой на различных этапах еè стратегии управления жизненного цикла: персоналом учетом терминологию управления ресурсов качеством. имеющихся И обеспечивать ИХ Уметь: документальное проводить структурный и сопровождение, оценивать функциональный анализ ожидаемые результаты качества сложных систем предлагаемых решений и с различными схемами построения мероприятий В области процедуры управления персоналом с сертификации продукции учетом их организационной систем управления и социальной значимости и качеством: выявлять обеспечения vстойчивого существующие развития, также организации проблемы, интегрировать проверки качества мероприятия, предоставляемых услуг направленные персонала, выпускаемой реализацию стратегии продукции; управления персоналом, в Владеть: систему внутрифирменного планирования навыками планирования. мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии навыками планирования мероприятий и работ по устранению возникающих дефектов

ОПК-3.3. Владеет методами внедрения изменений систему управления персоналом инструментами обеспечения качества управленческих решений, направленных на реализацию стратегии управления персоналом, в том числе в кризисных условиях.

Знать: основные понятия, методы инструменты количественного качественного анализа процессов управления, в числе системы безопасности труда, его эргономики и эстетики.

Уметь: использовать вероятностностатистические методы оценки уровня качества сложных систем изменения качества процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного шикла, правильно производить выбор методов инструментов измерения качества, выявлять анализировать специфические риски;

Владеть:

навыками решения практических задачи по управлению качеством на производстве и в сфере услуг; навыками выявления анализа И рисков, применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества ИХ решения; потребностью постоянном продолжении образования в области Тестовые вопросы Практикоориентированное задание

качества

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет	4	зачетных единиц,	144	часа
трудосикость дисциплины составляет	7	за тенных единиц,	177	Iuci

Тематический план форма обучения очно-заочная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра		педаго	ощихся		Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
					Прак	Лабо	лоф э		
1	Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.	8	1-2		1		1	12	
2	Гуру менеджмента качества.	8	3-4		1		1	12	
3	Отечественный опыт управления качеством.	8	5-6		1		1	12	Рейтинг- контроль №1
4	Базовые концепции и идеология TQM.	8	7-8		1		1	12	1
5	Инструменты менеджмента качества	8	9- 10		1		1	12	
6	Стандарты СМК серии ISO.	8	11- 12		1		1	12	Рейтинг- контроль №2
7	Аудит качества и премии качества.	8	13- 14		1		1	12	•
8	Затраты на качество Управление затратами на качество	8	15- 16		1		1	12	
9	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации	8	17- 18		1		1	12	Рейтинг- контроль №3
Всего за8_семестр:		8		10	9		9	116	Зачет с оценкой
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине		8		10	9		9	116	Зачет с оценкой

Тематический план форма обучения – очно-заочная (ускоренная форма)

	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				ая	Формы текущего контроля успеваемости,
№ п/п				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки	Самостоятельная работа	форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Основные понятия в области	4		1	1		1		
	управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.							12	
2	Гуру менеджмента качества.	4		2			1	14	
3	Отечественный опыт управления качеством.	4		1	1			14	Рейтинг- контроль №1
4	Базовые концепции и идеология TQM.	4		1	1			14	
5	Инструменты менеджмента качества	4		1			1	14	
6	Стандарты СМК серии ISO.	4		1			1	14	Рейтинг- контроль №2
7	Аудит качества и премии качества.	4		1	1			14	
8	Затраты на качество Управление затратами на качество	4		1	1			14	
9	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации	4		1			1	14	Рейтинг- контроль №3
Всего за4семестр:		4		10	9		9	124	Зачет с оценкой
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине		4		10	9		9	124	Зачет с оценкой

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.

Содержание темы. Понятие качества продукта и процесса. Цели, функции менеджмента качества. Ценность для производителя и ценность для потребителя. Концепции качества. Фаза контроля качества. Фаза управления качеством. Фаза менеджмента качества. Фаза планирования качества. Экологический менеджмент.

Тема 2. Гуру менеджмента качества.

Содержание темы. Эдвард Деминг и его 14 принципов управления качеством.; Джозеф Джуран - концепция AQI и спираль Джурана; Филипп Кросби система ZD («ноль дефектов»), "качество - бесплатно"; Арманд Фейгенбоум и его концепция TQC; Каору

Исикава – автор японского варианта комплексного управления качеством, кружки качества, диаграмма причины-следствие.

Тема 3. Отечественный опыт управления качеством.

Содержание темы. Обеспечение качества продукции в дореволюционный период. Довоенный периол, стандартизация и унификация продукции. Управление качеством и НОТ. Саратовская система БИП. Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий". Научная организация работ по повышению моторесурса (НОРМ). Разработка и внедрение КСУКП в СССР. Опыт внедрения ИСО в СССР и России

Тема 4. Базовые концепции и идеология ТОМ.

Содержание темы. Принципы TQM. Ориентация на потребителя. Лидерство руководства. Вовлечение работников. Процессный подход. Постоянное улучшение Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Система бизнес-процессов организаций. Моделирование бизнес-процессов.

Тема 5. Инструменты менеджмента качества

Содержание темы. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма Ишикава. Матрица контрмер. Графики и диаграммы. Диаграмма сродства. Диаграмма связей. Древовидная диаграмма. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма. Матрица приоритетов.

Тема 6. Стандарты СМК серии ISO.

Содержание темы. Разработка и внедрение стандартов управления качеством. Процесс разработки и принятия стандарта в ISO. Состав базовых стандартов ISO. Версии стандарта, отличия версий. Назначение и структура стандартов ISO 9000, ISO 9001? ISO 9004. Обеспечение соответствия системы качества требованиям стандарта ISO. Отраслевые стандарты СМК. Отечественные стандарты. Использование стандартов.

Тема 7. Аудит качества и премии качества.

Содержание темы. Порядок и организация сертификации на соответствие стандартам СМК. ISO 9000.

Реализация процессного подхода в стандартах ISO. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO. Состав документации по процессам. Обучение персонала в процессе подготовки сертификации на соответствие ISO

Международные и отечественные премии качества.

Тема 8. Затраты на качество Управление затратами на качество

Содержание темы. Структура затрат на качество с позиций теории стоимости. Классификации затрат на качество. Планирование затрат на качество. Учет затрат на качество. Направления снижения затрат на качество. Оценка экономической эффективности внедрения систем управления качеством.

Тема 9. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации

Содержание темы. Необходимость разработки и внедрения СМК. Структура и порядок разработки СМК. Команда разработки СМК. Организационная структура СМК. Использование консалтинга в разработке и внедрении СМК. Принципы разработки. Факторы успеха. Причины неудач. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.

Показатели качества, как основная категория оценки потребительских свойств

Тема 2. Гуру менеджмента качества.

Стадии развитии философии управления качеством

Тема 3. Отечественный опыт управления качеством.

Развитие управления качеством в России

Тема 4. Базовые концепции и идеология ТОМ.

Основные положения и принципы ТОМ

Тема 5. Инструменты менеджмента качества.

Показатели качества и их оценка

Тема 6. Стандарты СМК серии ISO.

Международные организации по стандартизации ИСО и МЭК

Тема 7. Аудит качества и премии качества.

Особенности и этапы проведения сертификации системы менеджмента качества.

Тема 8 Затраты на качество Управление затратами на качество.

Методы классификации затрат на качество

Тема 9 Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации.

Разработка общесистемной и специальной документации систем менеджмента качества

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

5.1. Текущий контроль успеваемости

Вопросы для подготовки к опросу по дисциплине «Менеджмент качества в организации»

Тема 1. Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.

- 1. Понятие качества продукта и процесса.
- 2. Цели, функции менеджмента качества.
- 3. Ценность для производителя и ценность для потребителя.
- 4. Концепции качества..

Тема 2. Гуру менеджмента качества.

- 1. Эдвард Деминг и его 14 принципов управления качеством
- 2. Джозеф Джуран концепция AQI и спираль Джурана;
- 3. Филипп Кросби система ZD («ноль дефектов»), "качество бесплатно
- 4. Каору Исикава автор модели кружков качества, диаграмма причины-следствие.

Тенма 3. Отечественный опыт управления качеством.

- 1. Управление качеством и НОТ.
- 2. Саратовская система БИП.
- 3. Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий".
- 4. Разработка и внедрение КСУКП в СССР.
- 5. Опыт внедрения ИСО в СССР и России

Тема 4 Базовые концепции и идеология ТОМ.

- 1. Принципы ТОМ. Ориентация на потребителя.
- 2. Лидерство руководства.
- 3. Вовлечение работников.
- 4. Постоянное улучшение
- 5. Принятие решений, основанное на фактах.
- 6. Система бизнес-процессов организаций.
- 7. Моделирование бизнес-процессов.

Тема 5. Инструменты менеджмента качества

- 1. Причинно-следственная диаграмма Ишикава.
- 2. Графики и диаграммы.
- 3. Диаграмма связей
- 4. Матричная диаграмма.
- 5. Стрелочная диаграмма.

6. Матрица приоритетов.

Тема 6. Стандарты СМК серии ISO.

- 1. Разработка и внедрение стандартов управления качеством.
- 2. Процесс разработки и принятия стандарта в ISO.
- 3. Назначение и структура стандартов ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004.
- 4. Обеспечение соответствия системы качества требованиям стандарта ISO.
- 5. Отраслевые стандарты СМК.
- 6. Использование стандартов.

Тема 7. Аудит качества и премии качества.

- 1. Порядок и организация сертификации на соответствие стандартам СМК. ISO 9000.
- 2. Реализация процессного подхода в стандартах ISO.
- 3. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO.
- 4. Состав документации по процессам.
- 5. Международные и отечественные премии качества.

Тема 8. Затраты на качество Управление затратами на качество

- 1. Структура затрат на качество с позиций теории стоимости.
- 2. Классификации затрат на качество.
- 3. Планирование затрат на качество.
- 4. Учет затрат на качество.
- 5. Направления снижения затрат на качество.

Тема 9. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации

- 1. Структура и порядок разработки СМК.
- 2. Организационная структура СМК.
- 3. Использование консалтинга в разработке и внедрении СМК.
- 4. Факторы успеха. Причины неудач.
- 5. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.

Примеры тестовых заданий по дисциплине «Менеджмент качества в организации», используемых при текущем контроле

Рейтинг-контроль № 1

Укажите, верны (Да) или неверны (Нет) следующие утверждения:

- 1. {Качество} = {Удовлетворенность потребителя}
- 2. {Качество} = {Ценность} / {Стоимость}
- 3. Оптимальное соотношение для потребителя: ценность продукции = стоимость продукции
- 4. Президент США Джон Фицжеральд Кеннеди, выдвинувший в начале 60-х годов менеджмента качества
- 5. Согласно концепции общества потребления, требования потребителя безусловно обладают приоритетом над возможностями производителя, и защищаются установлениями государства и общества.
- 6. Ресурсы Земли не рассчитаны на то, чтобы в "общество потребления" вошла большая часть населения планеты
- 7. Внутренние (обеспечение качества выпускаемой продукции и соответственно укрепление положения на рынке) и внешние (повышением эффективности производства, то есть увеличением прибыли компании) цели производителя вступают в конфликт в фазе отбраковки
- 8. Концепция фазы отбраковки: Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Отбраковка один из важных методов обеспечения качества. Но основные усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий
- 9. В 70х гг. XIX века в оружейном производстве (заводы Сэмюэля Кольта) родилась идея стандартного качества

- 10. Концепция фазы управления качеством "Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Основные усилия должны быть направлены на то, чтобы не годные изделия (брак) были бы отсечены от потребителя".
- 11. Каждый производственный процесс имеет определенный предел выхода годных изделий, и это предел определяется не процессом самим по себе, а системой, то есть всей совокупностью деятельности предприятия, организации труда, управления, в которой этот процесс протекает.
- 12. Фаза менеджмента качества. Место концепции недопущения брака к потребителю и концепции увеличения выхода годных изделий заняла концепция "0 дефектов".
- 13. Форма проявления противоречия в фазе планирования качества: при ошибке в определении запросов потребителей при выходе годных, с точки зрения производителей, изделий на рынок затраты чрезвычайно велики.

Рейтинг контроль № 2

Укажите, верны (Да) или неверны (Нет) следующие утверждения:

- 1. Фаза планирования качества. Основой концепции новой фазы стала идея, что большая часть дефектов изделий закладывается на стадии разработки из-за недостаточного качества проектных работ;
- 2. Гистограммы один из вариантов круговой диаграммы, отображающий зависимость частоты попадания параметров качества изделия или процесса в определенный интервал значений от этих значений.
- 3. Анализ Парето ранжирует отдельные области по значимости или важности и призывает выявить и в первую очередь устранить те причины, которые вызывают наибольшее количество проблем
- 4. «Цикл Деминга», или PADC- «план, действие, осуществление, проверка»
- 5. Дорога Деминга к славе тесно связана с развитием качества в немецкой промышленности, за которое, как считают, в значительной степени ответственен именно он. В конце 40-х годов Деминг обучал немцев статистическим методам.
- 6. Деминг рассматривает свои 14 ключевых принципов-заповедей как основу преобразования американской промышленности, в т.ч.:
- 7. системы аттестации и ранжирования персонала;
- 8. использование только количественных критериев для оценки деятельности компании.
- 9. В 1992 г. Джуран обратился к российским коллегам с призывом решать все экономические проблемы на основе системного подхода к качеству. В этом обращении есть весьма значимые слова: «Ни у одной страны мира нет необходимости быть бедной».
- 10. Тагути является автором концепции AQI (Annual Quality Improvement) концепции ежегодного улучшения качества
- 11. Оптимальное соотношение ценности продукта для производителя и потребителя: Годная продукция=требуемые свойства
- 12. Дж. Джураном сформулированы основы экономического подхода к обеспечению качества
- 13. Ф. Кросби является идеологом системы ZD («ноль дефектов»). Изучая вопросы стоимостной оценки качества, Кросби высказал знаменитый афоризм: «Качество бесплатно» (Quality is Free).

Рейтинг-контроль № 3

Укажите, верны (Да) или неверны (Нет) следующие утверждения:

- 1. В 50-х годах К.Исикава была сформулирована концепция комплексного (тотального) управления качеством (TQC),
- 2. Главное в философии Тагути это повышение качества с одновременным снижением расходов.
- 3. BSI 5750 первый в мире международный стандарт качества, разработан в США

- 4. Серия стандартов ISO разработана на основе стандарта Британской организации по стандартизации
- 5. ISO аббревиатура названия международной организации по стандартизации The International Organization for Standartization
- 6. Главное в система качества согласно ISO это документированность всех процессов, имеющих отношение к производству продукции и могущих оказать существенное влияние на его качество.
- 7. Товары категории "refurbished" (восстановлен) могут изготавливаться из годных компонентов забракованной продукции, прошедших проверку.
- 8. Стандарты говорят только то, что надо сделать, но не говорят как.
- 9. Новая версия стандартов имеет меньшая степень конкретизации
- 10. Новый стандарт требует создания меньшего числа документов, чем старый.
- 11. Старая версия стандартов прекращает действие в феврале 2004 года
- 12. Относительным недостатком введения нового стандарта является то, что через некоторое время уже сертифицированные организации вынуждены вновь тратить время и деньги на адаптацию своих систем качества к его новым требованиям..
- 13. Сертификация на соответствие ISO попадает под категорию аудита третьей стороной

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

Вопросы для подготовки к зачету с оценкой по дисциплине «Менеджмент качества в организации»

- 1. Понятие качества. Ценность для производителя и ценность для потребителя.
- 2. Концепции качества. Концепция общества потребления.
- 3. Концепции качества. Фазы контроля качества.
- 4. Концепции качества. Фазы управления качеством.
- 5. Концепции качества. Фаза менеджмента качества.
- 6. Концепции качества. Фаза планирования качества.
- 7. Концепции качества. Экологический менеджмент.
- 8. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (кроме принципов)
- 9. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (принципы)
- 10. Гуру менеджмента качества. Вклад Джозефа Джурана.
- 11. Гуру менеджмента качества. Вклад Филиппа Кросби.
- 12. Гуру менеджмента качества. Вклад Арманда Фейгенбоума.
- 13. Гуру менеджмента качества. Вклад Исикава, Тагути.
- 14. Обеспечение качества продукции в дореволюционный период.
- 15. Управление качеством и НОТ в СССР
- 16. Саратовская система БИП.
- 17. Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий".
- 18. Разработка и внедрение КСУКП в СССР.
- 19. Опыт внедрения стандартов ИСО по качеству в СССР и России.
- 20. Принципы ТОМ. Ориентация на потребителя.
- 21. Принципы ТОМ Лидерство руководства.
- 22. Принципы ТОМ Вовлечение работников.
- 23. Принципы ТОМ Процессный подход.
- 24. Принципы ТОМ Постоянное улучшение
- 25. Принципы ТОМ Принятие решений, основанное на фактах.
- 26. Система бизнес-процессов организаций.
- 27. Моделирование бизнес-процессов
- 28. Диаграмма Парето.
- 29. Причинно-следственная диаграмма Ишикава.
- 30. Инструменты контроля и управления качеством.
- 31. Графики и диаграммы.

- 32. Диаграмма сродства. Диаграмма связей
- 33. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма.
- 34. Разработка и внедрение стандартов управления качеством.
- 35. Процесс разработки и принятия стандарта в ISO.
- 36. Состав базовых стандартов ISO.
- 37. Назначение и структура стандартов ISO 9000, ISO 9001,
- 38. Назначение и структура стандарта ISO 9004.
- 39. Отраслевые стандарты СМК. Отечественные стандарты.
- 40. Порядок и организация сертификации на соответствие стандартам семейства ISO 9000.
- 41. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO
- 42. Обучение персонала в процессе подготовки сертификации на соответствие ISO
- 43. Затраты и эффект от проведения сертификации.
- 44. Международные и отечественные премии качества
- 45. Экономика качества. Традиционная и современная модели.
- 46. Экономика качества. Классификация издержек на качество.
- 47. Планирование затрат на качество
- 48. Учет и контроль затрат на качество
- 49. Необходимость разработки и внедрения СМК.
- 50. Структура и порядок разработки СМК.
- 51. Организационная структура СМК.
- 52. Использование консалтинга в разработке и внедрении СМК.
- 53. Принципы разработки.
- 54. Факторы успеха. Причины неудач.
- 55. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Задание по теме 1

Оценка показателей качества продукции на примере конкретных свойств товара

Задание по теме 2

Стадии развитии философии управления качеством

Задание по теме 3

Развитие управления качеством в России

Задание по теме 4

Система бизнес-процессов организаций. Моделирование бизнес-процессов

Задание по теме 5

Статистические методы оценки и контроля качества

Задание по теме 6

Характеристика международных стандартов серии ИСО 9000

Задание по теме 7

Международные и отечественные премии качества

Задание по теме 8

Методы определения оптимальной цены на качество продукции

Задание по теме 9

Документирование процессов

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор,	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ				
название, вид издания, издательство	издания	Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ			
	Основн	ная литература*				
Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопал, Э. А. Андреева Москва : ИНФРА-М	2019		https://znanium.com/catalog /document?id=359336			
Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие / В.Е. Магер. — Москва : ИНФРА-М	2020		https://znanium.com/catalog /document?id=363086			
Аристов, О. В. Управление качеством: учебник / О. В. Аристов 2-е изд., перераб. и доп Москва: ИНФРА-М	2021		https://znanium.com/catalog /document?id=375832			
	Дополнительная литература					
Михеева Е.Н., Сероштан М. В. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп М.:Дашков и К, -	2017		http://znanium.com/catalog/ product/336613			
Менеджмент: учебник/ О. С. Гапонова, Л.С.Данилова, Ю.Ю. Чилипенок М.: РИОР: ИНФРА-М	2019		http://znanium.com/catalog/ product/1032618			
Методы менеджмента качества. Процессный подход / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. — Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М	2019		http://znanium.com/catalog/ product/989804			

6.2. Периодические издания

- 1. Журнал «Вопросы управления предприятием»
- 2. Журнал «Методы менеджмента качества».
- 3. Журнал «Компания»
- 4. Журнал «Вопросы управления предприятием».

6.3. Интернет-ресурсы

- 1. Консультационно-правовая система «КонсультантПлюс»
- 2. www.iteam.ru
- 3. www.iprbookshop.ru/
- 4. http://www.bci-marketing.aha.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины указывается необходимое для обучения лицензионное программное обеспечений, оборудование, демонстрационные приборы, мультимедийные средства, учебные фильмы, тренажеры, карты, плакаты, наглядные пособия; требования к аудиториям – компьютерные классы, специально оборудованные аудитории и лаборатории и т.д.

16
Рабочую программу составил к.э.н., доц. каф. МНиМР Кашицына Т.Н.
Рецензент (ФИО, должность, подпись)
(представитель работодателя) Olo иваетрирада "на сир р Том вория и
Программа рассмотрена и одобрено из станования должность, фио, подпись)
Протокол № 18 от 30.06 2021 МНиМР
Заведующий кафедрой МНиМР д.э.н. Ползунова Н.Н. Рабочая программа рассмотрам (ФИО, подпись)
на заседании учебно-методической комиссии направления <u>38.03.03 «Управление персоналом»</u> Продосидатель комиссии направления <u>38.03.03 «Управление персоналом»</u>
Председатель комиссии
(ФИО, должность, подпись)