

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 машиностроения и автомобильного транспорта



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Системы менеджмента качества»

направление подготовки / специальность

27.04.02 «Управление качеством»

направленность (профиль) подготовки

«Управление качеством»

г. Владимир

2022

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Системы менеджмента качества» является изучить современные технологии создания СМК.

Задачи:

- Изучить теоретические и организационные основы создания систем менеджмента качества, основные подходы к созданию СМК;
- Изучить требования к документам СМК и управление ими;
- Изучить вопросы сертификации системы менеджмента качества

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Системы менеджмента качества» относится к 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 компетенций).

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-2 Способность решать задачи по оформлению результатов контрольных операций, ведению учета показателей качества продукции (услуг), брака и его причин, составлению периодической отчетности о качестве выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг)	ПК-2.1. Знает требования нормативной документации и теоретические по оформлению результатов контрольных операций, ведению учета показателей качества продукции (услуг), брака и его причин, составлению периодической отчетности о качестве выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг)	Знает основные представления о качестве продукции, работ, услуг. Умеет решать задачи по оформлению результатов контрольных операций, ведению учета показателей качества продукции (услуг), брака и его причин. Владеет навыками составления периодической отчетности о качестве выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг)	Тестовые вопросы Ситуационные задачи
	ПК-2.2. Умеет использовать современные методики и программные системы и комплексы для оформления результатов контрольных операций, ведения учета показателей качества продукции (услуг), брака и его причин, составления периодической отчетности о качестве выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг)		
	ПК-2.3. Владеет методами и способами оформления результатов контрольных операций, ведению учета		

	показателей качества продукции (услуг), брака и его причин, составлению периодической отчетности о качестве выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг)		
ПК-3 Способность осуществлять организацию и контроль работ по предотвращению выпуска бракованной продукции	ПК-3.1. Знает основные методы менеджмента и технические способы организации и контроля работ по предотвращению выпуска бракованной продукции на предприятиях и в организациях, а также методы и требования нормативной документации риск-менеджмента в рамках систем менеджмента качества и интегрированных систем менеджмента	Знает основные методы улучшения СМК, направленных на достижение стабильности функционирования организации. Умеет применять современные методы проектирования и сопровождения систем качества. Владеет навыками организации и контроля работ по предотвращению выпуска бракованной продукции.	Тестовые вопросы Ситуационные задачи
	ПК-3.2. Умеет организовать работу и осуществлять контроль за исполнителями функций по предотвращению выпуска бракованной продукции, риск-менеджменту согласно требованиям стандартов ГОСТ Р ИСО 31000, ГОСТ Р ИСО 9000.		
	ПК-3.3. Владеет стандартизованными методами риск-менеджмента согласно требованиям серии стандартов ГОСТ Р ИСО 31000, способами организации процессов контроля за исполнителями по предотвращению несоответствий продукции (услуг) и процессов ее жизненного цикла.		
ПК-4 Способность осуществлять организацию работ по проведению внутреннего аудита системы управления качеством организации	ПК-4.1. Знает основы проведения аудитов системы менеджмента качеством организации и требования нормативных актов РФ.	Знает принципы внедрения и сопровождения СМК. Умеет определять место менеджмента качества в управлении предприятием. Владеет навыками организации работ по проведению внутреннего аудита системы управления качеством организации	
	ПК-4.2. Умеет определять критерии аудита системы менеджмента качества и интегрированных систем менеджмента,		

	<p>организовать процесс внутреннего аудита системы управления качеством организации согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 19011, с учетом требований ГОСТ Р 55568 и др., обрабатывать информацию, полученную в процессе аудита, формировать отчет по внутреннему аудиту и вырабатывать корректирующие действия.</p> <p>ПК-4.3. Владеет навыками организации внутреннего аудита системы управления качеством организации согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 19011, с учетом требований ГОСТ Р 55568 и др., аудита качества продукции (услуг), процессов жизненного цикла продукции, методологией совершенствования процессной модели и системы управления качеством организации на основе объективных свидетельств, получаемых по результатам аудита.</p>		
--	---	--	--

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Цели, задачи и принципы создания систем менеджмента качества	1	1-2	2	4		1	15	
2	Основные подходы к созданию систем менеджмента качества	1	3-4	2	4		1	15	Рейтинг-контроль №1
3	Методология регламентации процессов системы менеджмента качества	1	5-6	2	4		1	15	
4	Требования к документам СМК и управление ими	1	7-8	2	4		1	15	
5	Выполнение требований основных разделов ГОСТ Р ИСО 9001-2015	1	9-10	2	4		1	15	Рейтинг-контроль №2
6	Организация выполнения корректирующих и предупреждающих действий в СМК	1	11-12	2	4		1	15	
7	Методы совершенствования процессов СМК.	1	13-14	2	4		1	15	
8	Организация проведения внутренних аудитов СМК	1	15-16	2	4		1	15	
9	Сертификация системы менеджмента качества	1	17-18	2	4		1	15	Рейтинг-контроль №3
Всего за 1 семестр:		1	18	18	36			135	Экзамен
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине		1	18	18	36			135	Экзамен

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Раздел 1. Цели, задачи и принципы создания систем менеджмента качества.

Предмет, задачи и содержание дисциплины. Цели и задачи создания системы менеджмента качества. Принципы создания системы менеджмента качества.

Раздел 2. Основные подходы к созданию систем менеджмента качества

Последовательность этапов создания систем менеджмента качества. Структура стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Ответственность руководства при создании систем

менеджмента качества.

Раздел 3. Методология регламентации процессов системы менеджмента качества.

Методология определения процессов системы менеджмента качества. Разработка схемы взаимосвязи процессов системы менеджмента качества. Методы моделирования процессов СМК

Раздел 4. Требования к документам СМК и управление ими.

Разработка матрицы распределения полномочий и ответственности по реализации процессов ЖЦП в СМК. Ведение документации процессов СМК.

Раздел 5. Выполнение требований основных разделов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в СМК.

Выполнение требований раздела «Лидерство» ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Управление человеческими ресурсами в СМК. Управление инфраструктурой и производственной средой в СМК.

Раздел 6. Организация выполнения корректирующих и предупреждающих действий в СМК.

Организация выполнения корректирующих действий. Организация проведения предупреждающих действий.

Раздел 7. Методы совершенствования процессов СМК.

Оценка уровней зрелости процессов СМК. Структура системы показателей СМК. Организация статистического наблюдения и управления процессами СМК.

Раздел 8. Организация проведения внутренних аудитов СМК.

Планирование внутренних аудитов процессов СМК. Организация проведения внутренних аудитов СМК. Представление и анализ результатов внутренних аудитов СМК.

Раздел 9. Сертификация системы менеджмента качества.

Требования к проведению сертификации СМК. Подготовка персонала и документации к проведению сертификации. Составление и реализация плана сертификационного аудита СМК.

Содержание практических занятий по дисциплине

Раздел 1. Цели, задачи и принципы создания систем менеджмента качества.

Тема 1. Введение. Предмет, задачи и содержание дисциплины.

Тема 2. Цели и задачи создания системы менеджмента качества.

Тема 3. Принципы создания системы менеджмента качества.

Раздел 2. Основные подходы к созданию систем менеджмента качества

Тема 1. Типовая последовательность этапов создания систем менеджмента качества.

Тема 2. Структура стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Тема 3. Ответственность руководства при создании систем менеджмента качества.

Раздел 3. Методология регламентации процессов системы менеджмента качества.

Тема 1. Методология определения процессов системы менеджмента качества.

Тема 2. Разработка схемы взаимосвязи процессов системы менеджмента качества.

Тема 3. Методы моделирования процессов СМК

Раздел 4. Требования к документам СМК и управление ими.

Тема 1. Распределение полномочий и ответственности по реализации процессов ЖЦП в СМК.

Тема 2. Ведение документации процессов СМК.

Раздел 5. Выполнение требований основных разделов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в СМК.

Тема 1. Выполнение требований раздела «Лидерство» ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Тема 2. Управление человеческими ресурсами в СМК.

Тема 3. Управление инфраструктурой и производственной средой в СМК.

Раздел 6. Организация выполнения корректирующих и предупреждающих действий в СМК.

Тема 1. Организация выполнения корректирующих действий.

Тема 2. Организация проведения предупреждающих действий.

Раздел 7. Методы совершенствования процессов СМК.

Тема 1. Оценка уровней зрелости процессов ИСК.

Тема 2. Структура системы показателей СМК.

Тема 3. Организация статистического наблюдения и управления процессами СМК.
 Раздел 8. Организация проведения внутренних аудитов СМК.
 Тема 1. Планирование внутренних аудитов процессов СМК.
 Тема 2. Организация проведения внутренних аудитов СМК.
 Тема 3. Представление и анализ результатов внутренних аудитов СМК.
 Раздел 9. Сертификация системы менеджмента качества.
 Тема 1. Требования к проведению сертификации СМК.
 Тема 2. Подготовка персонала и документации к проведению сертификации.
 Тема 3. Составление и реализация плана сертификационного аудита СМК.

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 (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3).

Задание на рейтинг-контроль № 1

Тема самостоятельного задания «Разработка модели СМК предприятия».

Студентам необходимо разработать модель СМК предприятия. При выполнении самостоятельного задания применяется метод «Работа в малых группах».

Создаются группы по 2-3 человека для выполнения практических работ, в которых преподаватель назначает руководителя и рядовых исполнителей. Обязанности руководителя - изучение задания и руководство малым коллективом при выполнении задания. Исполнители осуществляют технические работы и регистрацию полученных результатов. В процессе выполнения работы создаётся игровая ситуация, т.е. элемент деловой игры, когда один из обучающихся выполняет роль руководителя, а другие члены коллектива находятся в роли подчиненных. Это позволяет приблизиться к реальным производственным отношениям, раскрыть организаторские способности учащихся и чувство ответственности каждого члена коллектива за порученное дело. Обязанности членов малых групп могут перераспределяться, в зависимости от результатов предыдущей работы, что даёт возможность активизировать работу группы, в зависимости от умений и навыков каждого члена малого коллектива. Вид предприятия определяется преподавателем для каждой малой группы.

Вопросы ко 2-му рейтинг-контролю:

1. В соответствии с современной теорией менеджмента основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке
 - a. организация, планирование, контроль, мотивация
 - b. планирование, организация, мотивация, контроль
 - c. стратегия, планирование, организация, контроль
 - d. мотивация, контроль, планирование, организация

2. Что понимается под «совокупностью взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих вход в выход»?
 - a. система
 - b. процесс

3. Что понимается как «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов»?

- a. эффективность
- b. прибыльность
- c. результативность

4. Что входит в понятие PDCA цикла Деминга?

- a. планирование, производство, контроль, совершенствование
- b. составление контрольной карты, диаграммы, корреляционного поля, диаграммы Исикавы и т.д.
- c. контроль материалов, качества, аппаратуры, информации

5. Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»?

- a. сертификация
- b. управление качеством
- c. стандартизация

Вопросы к 3-му рейтинг-контролю:

1. Что понимается как «скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией в области качества»?

- a. обеспечение качества
- b. контроль качества
- c. менеджмент качества

2. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса посредством измерения показателей качества продукции и воздействовать на него, предупреждая отклонения от предъявляемых к продукции и процессу требований»?

- a. метод Тагучи
- b. контрольная карта
- c. причинно-следственная диаграмма

3. Какая форма сертификации обеспечивает безопасность и экологичность товаров и услуг?

- a. обязательная
- b. добровольная
- c. нет правильного ответа

4. К какому виду деятельности относят «установление качественных характеристик продукции и услуг и формирование к ним требований, отвечающих определенным потребностям и сферам применения»?

- сертификация;
- управление качеством;
- стандартизация.

5. Каким документом, утвержденным признанным органом, устанавливаются качественные характеристики товаров, применяемые во взаимной торговле?

- стандарт;

- декларация о соответствии;
- сертификат.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена.

Перечень вопросов к экзамену:

1. Цели и задачи создания СМК на предприятиях
2. Основные проблемы при создании СМК на предприятиях
3. Методы организации работ по созданию СМК.
4. Методология регламентации процессов СМК.
5. Виды систем управления на предприятиях.
6. Порядок разработки и управления документацией СМК
7. Особенности реализации требований процессов жизненного цикла продукции (по разделам стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015)
8. Уровни зрелости процессов СМК
9. Методы совершенствования уровней зрелости процессов СМК.
10. Особенности проведения внутренних аудитов СМК
11. Подготовка персонала предприятия к сертификации СМК
12. Порядок организации корректирующих действий
13. Организация работ по улучшению СМК.
14. Организация управления знаниями на предприятии
15. Организация управления ресурсами
16. Особенности управления инфраструктурой
17. Задачи управления производственной средой.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Примерные вопросы и задания для контроля самостоятельной работы:

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

Темы рефератов:

1. Цели и задачи создания систем менеджмента качества на предприятиях
2. Основные принципы создания систем менеджмента качества на предприятиях
3. Методы организации работ по созданию систем менеджмента качества.
4. Методология регламентации процессов системы менеджмента качества.
5. Виды систем менеджмента качества.

6. Порядок разработки и управления документацией систем менеджмента качества
7. Особенности реализации требований процессов жизненного цикла продукции
8. Уровни зрелости процессов системы менеджмента качества
9. Методы совершенствования уровней зрелости процессов системы менеджмента качества.
10. Особенности проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества. Особенности проведения сертификационных аудитов ИСК.
12. Подготовка персонала предприятия к сертификации системы менеджмента качества
13. Порядок организации корректирующих действий.
14. Порядок организации предупреждающих действий.
15. Организация работ по улучшению системы менеджмента качества.
16. Организация управления знаниями на предприятии.
17. Организация управления ресурсами.
18. Организация управления рисками.
19. Особенности управления инфраструктурой.
20. Задачи управления производственной средой.

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, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература*		
1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8	2021	https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-431758
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015607-1	2020	https://znanium.com/catalog/document?id=345915
3. Коноплев, С. П. Управление качеством : учебное пособие / С. П. Коноплев. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 252 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003562-8.	2020	https://znanium.com/catalog/document?id=354467
Дополнительная литература		
1. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 404 с.	2020	https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-vseobshchiy-podhod-425062
2. Управление качеством. Практикум : уч. пособие / под ред. Е.А.Горбашко. - М.: Издательство Юрайт, 2029. — 323 с	2020	https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-praktikum-456749

6.2. Периодические издания

1. Журнал «Стандарты и качество» - международное периодическое издание в области стандартизации и управления качеством. ISSN печатной версии 0038-9692

2. Журнал «Методы менеджмента качества» ISSN печатной версии 0130-6898.

6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://www.quality.edu.ru/> Информационный портал по вопросам в области стандартизации и систем менеджмента менеджментп.

2. <http://www.gost.ru/wps/portal/> Официальный сайт Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии.

4. <http://www.stq.ru/> Редакционно-информационное агентство «Стандарты и качество». Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности.

5. Электронная библиотечная система ВлГУ. – URL: <http://library.vlsu.ru/>

6. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus. – URL: <http://www.scopus.com/>

7. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science. – URL: webofscience.com

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Рабочую программу составил Арефьев Е.В. А
(ФИО, подпись)

Рецензент
(представитель работодателя) Зам. директора АНО УИИ В.Т. Мухоморов
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры УКТ
Протокол № 11 от 30.08.22 года
Заведующий кафедрой Орлов Ю.А. Ю.А.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 27.04.02
Протокол № 11 от 30.08.22 года
Председатель комиссии Орлов Ю.А. Ю.А.
(ФИО, подпись)

