

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ
Кафедра организационного развития

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

38.04.03 Управление персоналом

Код и наименование направления подготовки/специальности

Современные технологии в управлении человеческими ресурсами

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная, очно-заочная, заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Развитие системы менеджмента качества
Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Канд.экон.наук, доцент, доцент кафедры организационного развития Т.М. Алиева

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 8 от 25.03.2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Пояснительная записка	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
2.	Структура дисциплины	4
3.	Содержание дисциплины	6
4.	Образовательные технологии	8
5.	Оценка планируемых результатов обучения	8
5.1	Система оценивания	8
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине	8
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
6.1	Список источников и литературы	13
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	14
6.3	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	14
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	15
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	15
9.	Методические материалы	16
9.1	Планы семинарских занятий	16
9.2	Глоссарий по дисциплине	18
	Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	21

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: освоение знаний в области менеджмента качества, приобретение практических навыков управления качеством в организации, формирование у обучающихся системных представлений о современных тенденциях развития СМК, новых подходах и концепциях, приобретение знаний в сфере нормативно-правового обеспечения качества, приобретение навыков работы с международными стандартами ИСО в области менеджмента качества для принятия эффективных решений в сфере управления персоналом.

Задачи дисциплины:

- рассмотреть современное состояние менеджмента качества в стране и за рубежом,
- дать знания, необходимые для управления качеством в организации на основе методологии и технологии ISO,
- подготовить магистра, способного на основе полученных знаний обоснованно действовать и принимать решения в области улучшения менеджмента качества и повышения конкурентоспособности персонала организации.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-2. Способен разработать и реализовать деятельность по управлению персоналом	ПК-2.6 Способен управлять организацией труда персонала	<p><i>Знать</i> содержание теории менеджмента качества и ее взаимосвязь с управлением человеческими ресурсами; современные тенденции в области менеджмента качества, понимать их взаимосвязь и степень влияния на развитие кадрового потенциала организации и обеспечение ее устойчивого развития.</p> <p><i>Уметь</i> определять роль персонала организации в системе менеджмента качества организации и понимать характер требований и ожиданий различных групп заинтересованных сторон в отношении деятельности организации.</p>

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Развитие системы менеджмента качества» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин учебного плана.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4	Лекции	10
4	Семинары	20
Всего:		30

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 78 академических часов.

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
5	Лекции	8
5	Семинары	16
Всего:		24

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа.

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4	Лекции	4
4	Семинары	4
5	Семинары	4
Всего:		12

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часов.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом	<p>Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности. Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Концепция постоянного улучшения.</p> <p>Вклад России в теорию и практику управления качеством. Опыт США в области управления качеством. Отличительные особенности подхода к управлению качеством в Японии.</p> <p>Европейский опыт управления качеством. Внедрение систем качества на основе стандартов ИСО 9000. Европейские и отечественные премии в области качества.</p> <p>Деятельность ИСО в области управления качеством.</p>
2	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК	<p>Стандарты ИСО серии 9000. Назначение и структура стандартов, разновидности стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Модель СМК. Документирование системы менеджмента качества. Роль и структура документации. Руководство по качеству. Документированные процедуры системы.</p> <p>Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Цели, миссия и политика руководства в области качества. Анализ СМК со стороны руководства. Критерии оценки результативности СМК.</p> <p>Управление ресурсами в системе менеджмента качества. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами.</p> <p>Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности.</p> <p>Оценка удовлетворенности потребителей. Аудит системы. Контроль процессов и продукции. Анализ причин несоответствий. Корректирующие действия по устранению причин несоответствий. Потенциальные несоответствия и анализ рисков.</p> <p>Оценка эффективности систем менеджмента качества. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой менеджмента организации.</p> <p>Сертификация системы менеджмента качества.</p>

3	<p>Основы нормативно-правового регулирования отношений в области качества в России; современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента; отраслевые модификации стандартов СМК; интегрированные системы менеджмента качества; системы менеджмента качества персонала</p>	<p>Основы механизма технического регулирования. Техническое регулирование в различные периоды развития экономики России. Тенденции совершенствования нормативно-правовой базы технического регулирования в России на современном этапе. Технические регламенты.</p> <p>Национальная система стандартизации в РФ. Роль и значение стандартизации в обеспечении качества. Цели и задачи стандартизации. Основное содержание нового Федерального закона «О стандартизации в российской федерации» (Принят Государственной Думой 19 июня 2015 года). Профессиональный стандарт как механизм регулирования качества рабочей силы. Стандартизации и сертификации персонала в России и за рубежом</p> <p>Международная стандартизация. Гармонизация стандартов. Особенности применения международных стандартов в России.</p> <p>Создание систем менеджмента качества персонала на основе требований национального стандарта ГОСТ ИСО 9001-2011. Интерпретация принципов и требований к качеству персонала по отдельным элементам СМК.</p> <p>Стандартизация систем управления организацией. Интегрированные системы менеджмента организации на основе модельных стандартов ИСО серии 9000. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.</p>
4	<p>Особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015</p>	<p>Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний». «Ремесленный» подход: умение и квалификация отдельного специалиста. Концепция компетентность организации: Совокупные знания и умения всего коллектива = Знания и умения отдельных специалистов + знания, аккумулированные в информационных фондах организации, правильное формирование рабочих групп, команд, составов участников проектов и др.</p> <p>Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня».</p>
5	<p>Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015</p>	<p>Концепция риск-ориентированного мышления. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода. Принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах». Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска. Оценка рисков и возможностей.</p>

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		60 баллов
- опрос на семинаре	5	30
- участие в дискуссии на семинаре	5	10
- тестирование	10	20
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно		не зачтено
0 – 19		F	

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне –</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		«высокий».
82-68/ С	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примеры тестовых заданий

Часть А (оцениваются знания)

1. Ошибочно полагать, что стремление к порядку и дисциплине, желание выпускать продукцию высокого качества чужды россиянам. В этом нетрудно убедиться, прочитав Указ Петра I от 11 января 1723 года: «Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри, понеже он, подлец, осмелился войску Государеву продавать негодные пищали и фузеи, старшину Флора Фукса бить кнутом и сослать в Азов, пусть не ставит клейма на плохие ружья. Приказано оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и ночью блюсти исправность ружей. Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, самим проверять и осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять, пока не испортятся. Буде заминка в войске приключаться при сражении по недогляду дьяков и подьячих, бить оных кнутьями

и нещадно». Можно ли назвать страх наказания универсальным средством повышения качества продукции? Объясните свой ответ.

2. Какой пример относится к корректирующим действиям?

- Устранение конкретного выявленного несоответствия.
- Устранение причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения.
- Устранение причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления.

3. Какие цели должна ставить перед собой организация при внедрении и функционировании СМК?

- Повышение удовлетворенности потребителей (заказчиков).
- Обеспечение соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям.
- Постоянное улучшение СМК.
- Все выше перечисленное.

4. При аудите установлено, что на ряд технологических операций не разработана рабочая документация. Вы считаете:

- Данный факт является несоответствием.
- Нет несоответствия, т.к. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 не требует документирования всех операций.
- Считать данный факт несоответствием, если будет доказано, что отсутствие документации отрицательно влияет на качество продукции.

5. На каком этапе создания продукции должно предотвращаться большинство дефектов?

- На этапе проектирования и разработки
- На этапе технологической подготовки производства.
- На этапе производства.

6. Аудит – это:

- Действия по сбору информации, позволяющей оценить потребность в улучшении или корректирующих действиях.
- Определение виновника несоответствия
- Определение показателей качества производственных процессов и продукции.

Часть В (оцениваются умения)

7. Что такое качество изделия?

- качество услуги;
- качество сервиса;
- качество модели;
- качество разработки;
- все выше перечисленные.

8. Что такое качество производства?

- качество материалов;
- качество труда;
- качество оборудования;
- качество процессов;
- все, выше перечисленное

9. Что понимается под инфраструктурой Системы менеджмента качества?

- Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.
- Совокупность зданий и производственная среда организации.
- Здания и энергообеспечение организации.

10. Что включает производственная среда организации?

- Производственный микроклимат (температура, влажность, запыленность, освещенность и др.)
- Производственный микроклимат, социальные, психологические и экологические факторы.
- Производственное оборудование, оснастка и инструмент.

11. Что такое качество фирмы?

- качество системы управления;
- качество системы организации;
- качество оснащённости фирмы новым оборудованием;
- качество персонала и его руководства;
- все, выше перечисленное.

12. Какие действия должны предприниматься, если при внутреннем аудите выявлены критические несоответствия?

- Коррекция.
- Корректирующие действия.
- Предупреждающие действия.
- Все выше перечисленное.

Часть С (оценивается владение)**13. Высшее руководство организации несет ответственность за:**

- Разработку политики и целей в области качества и обеспечение ресурсами.
- Доведения до сведения организации важности требований потребителя.
- Разработку решений и действий по повышению результативности СМК и ее процессов.
- Все, выше перечисленное.

14. Термин «Процесс» означает:

- Работа, выполняемая для достижения целей в поставленной области.
- Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.
- Деятельность по получению продукции как результата процесса.

15. «Процессный» подход это:

- Описание применяемых в организации процессов создания продукции.
- Систематическая идентификация и менеджмент применяемых процессов и взаимодействия таких процессов.
- Управление процессами жизненного цикла продукции.

16. Ответственным представителем руководства, отвечающим за систему менеджмента качества, может быть назначен:

- Начальник ОТК
- Представитель из состава руководства.

- Высоккоквалифицированный сотрудник подразделения.

17. При создании системы документации предприятия, следует брать за основу:

- Государственные стандарты и другие нормативные документы.
- Сложившийся на предприятии порядок работы.
- Работу предприятия с учетом существующих государственных и международных стандартов.

18. Действия по улучшению включают в себя:

- анализ и оценку существующего положения для определений областей для улучшения;
- установление целей улучшения;
- поиск возможных решений для достижения целей;
- оценивание и выбор решений

19. Как сопоставляются понятия менеджмента качества и управления качеством?

- менеджмент качества шире понятия управления качеством;
- менеджмент качества уже понятия управления качеством;
- менеджмент качества как понятие совпадает с понятием управления качеством;
- управлением качеством включает в себя понятие менеджмент качества

Перечень вопросов к экзамену

1. Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.
2. Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Концепция постоянного улучшения.
3. Этапы развития менеджмента качества в России и за рубежом.
4. Структура и основные функции международной организации по стандартизации (ИСО).
5. Содержательное описание понятий «качество», «обеспечение качества», система менеджмента качества (Международный словарь менеджмента качества).
6. Содержательное описание понятий «менеджмент качества», «мониторинг качества» и «улучшение качества» (Международный словарь менеджмента качества).
7. Основные этапы жизненного цикла продукции, основные этапы управленческого цикла PDCA (цикла Деминга).
8. Сущность «процессного подхода» к управлению качеством.
9. Сущность «системного подхода» к управлению качеством.
10. Структура и элементы модели системы менеджмента качества, представленной в стандартах ИСО (версия 2011 г.).
11. Организационные преобразования, необходимых для успешной разработки и внедрения системы менеджмента качества.
12. Отраслевые модификации СМК, предложенные ИСО.
13. Цели и задачи управления человеческими ресурсами в организации.
14. Концептуальные подходы к построению системы управления качеством персонала на основе ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
15. Общие требования к процессам управления качеством персонала.
16. Управление процессами в системе менеджмента качества персонала.
17. Современное состояние правового регулирования отношений в области обеспечения качества на современном этапе.
18. Основные положения Закона РФ «О техническом регулировании»
19. Особенности применения международных стандартов в России.
20. Деятельность ИСО в области управления качеством

21. Стандарты ИСО серии 9000. Назначение и структура стандартов, разновидности стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Модель СМК.
22. Документирование системы менеджмента качества. Роль и структура документации. Руководство по качеству. Документированные процедуры системы.
23. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Цели, миссия и политика руководства в области качества. Анализ СМК со стороны руководства. Критерии оценки результативности СМК.
24. Управление ресурсами в системе менеджмента качества. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами.
25. Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества.
26. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности.
27. Оценка удовлетворенности потребителей. Аудит системы. Контроль процессов и продукции. Анализ причин несоответствий. Корректирующие действия по устранению причин несоответствий. Потенциальные несоответствия и анализ рисков.
28. Оценка эффективности систем менеджмента качества. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой менеджмента организации.
29. Сертификация системы менеджмента качества
30. Основы механизма технического регулирования. Техническое регулирование в различные периоды развития экономики России. Тенденции совершенствования нормативно-правовой базы технического регулирования в России на современном этапе. Технические регламенты.
31. Национальная система стандартизации в РФ.
32. Международная стандартизация. Гармонизация стандартов. Особенности применения международных стандартов в России.
33. Создание систем менеджмента качества персонала на основе требований национального стандарта ГОСТ ИСО 9001-2011. Интерпретация принципов и требований к качеству персонала по отдельным элементам СМК.
34. Стандартизация систем управления организацией. Интегрированные системы менеджмента организации на основе модельных стандартов ИСО серии 9000. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.
35. Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний».
36. Концепция риск-ориентированного мышления. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода. Принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах».
37. Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска. Оценка рисков и возможностей.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

1. ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) Quality management systems. Requirements (введен в действие с 1 января 2013 года Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст) - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_145824/
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт РФ. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. Приказом Росстандарта от 09.09.2015 N 1390-ст) - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_195013/
3. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества» - <https://base.garant.ru/193553/>
4. ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Национальный стандарт РФ. Оценка соответствия. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента - <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=OTN&n=30360#wbCT4dTJJK09iqBL>
5. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании», № 184-ФЗ, 27.12.2002 (последняя ред.) - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/
6. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации" - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/

Литература

Основная

1. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 299 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1006756>
2. Методы менеджмента качества. Процессный подход / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. — Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2019. — 441 с. (Высшее образование: Магистратура). URL: <http://znanium.com/catalog/product/989804>
4. Ильин В.В. Система управления качеством. Российский опыт / Ильин В.В. - Москва: Интермедиа, 2018. - 222 с.: URL: <https://znanium.com/catalog/product/981923>

Дополнительная

1. Магер В.Е. Управление качеством: учеб. пособие. Москва: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Высшее образование). URL: <https://znanium.com/catalog/product/1021897>
2. Герасимов Б. Н. Управление качеством. Практикум: учеб. пособие. М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. — 208 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010077>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий

Семинар №1

Тема – Объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества в мире, история развития менеджмента качества в России и за рубежом.

Вопросы для обсуждения:

1. Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.
2. Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Концепция постоянного улучшения.
3. Вклад России в теорию и практику управления качеством. Опыт США в области управления качеством. Отличительные особенности подхода к управлению качеством в Японии. Европейский опыт управления качеством.
4. Внедрение систем качества на основе стандартов ИСО 9000. Европейские и отечественные премии в области качества.
5. Деятельность ИСО в области управления качеством.

Семинар №2

Тема - Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества; основы разработки систем менеджмента качества на базе требований стандарта ИСО, оценка эффективности функционирования СМК.

Вопросы для обсуждения:

1. Стандарты ИСО серии 9000. Назначение и структура стандартов, разновидности стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Модель СМК.
2. Документирование системы менеджмента качества. Роль и структура документации. Руководство по качеству. Документированные процедуры системы.
3. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Цели, миссия и политика руководства в области качества. Анализ СМК со стороны руководства. Критерии оценки результативности СМК.
4. Управление ресурсами в системе менеджмента качества. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами.
5. Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы,

6. находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности.
7. Оценка удовлетворенности потребителей. Аудит системы. Контроль процессов и продукции. Анализ причин несоответствий. Корректирующие действия по устранению причин несоответствий. Потенциальные несоответствия и анализ рисков.
8. Оценка эффективности систем менеджмента качества. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой менеджмента организации.
9. Сертификация системы менеджмента качества.

Семинар №3

Тема – Основы нормативно-правового регулирования отношений в области качества в России. Современные требования к унификации стандартов на системы менеджмента; отраслевые модификации стандартов СМК; интегрированные системы менеджмента качества; системы менеджмента качества персонала.

Вопросы для обсуждения:

1. Основы механизма технического регулирования. Техническое регулирование в различные периоды развития экономики России. Тенденции совершенствования нормативно-правовой базы технического регулирования в России на современном этапе. Технические регламенты.
2. Национальная система стандартизации в РФ. Роль и значение стандартизации в обеспечении качества. Цели и задачи стандартизации. Основное содержание нового Федерального закона «О стандартизации в российской федерации» (Принят Государственной Думой 19 июня 2015 года). Профессиональный стандарт как механизм регулирования качества рабочей силы. Стандартизации и сертификации персонала в России и за рубежом
3. Международная стандартизация. Гармонизация стандартов. Особенности применения международных стандартов в России.
4. Создание систем менеджмента качества персонала на основе требований национального стандарта ГОСТ ИСО 9001-2011. Интерпретация принципов и требований к качеству персонала по отдельным элементам СМК.
5. Стандартизация систем управления организацией. Интегрированные системы менеджмента организации на основе модельных стандартов ИСО серии 9000. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001; стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.

Семинар №4

Тема – Особенности современного этапа развития СМК, требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015.

Вопросы для обсуждения:

1. Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний». «Ремесленный» подход: умение и квалификация отдельного специалиста.
2. Компетентность организации: Совокупные знания и умения всего коллектива = Знания и умения отдельных специалистов + знания, аккумулированные в информационных фондах организации, правильное формирование рабочих групп, команд, составов участников проектов и др.
3. Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня».

Семинар №5

Тема – Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015.

Вопросы для обсуждения:

1. Концепция риск-ориентированного мышления.
2. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода.
3. Принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах».
4. Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска.
5. Оценка рисков и возможностей.

9.2 Глоссарий по дисциплине

Аккредитация испытательной лаборатории или органа по сертификации – процедура, посредством которой уполномоченный в соответствии с законодательными актами Российской Федерации орган официально признает возможность выполнения испытательной лабораторией или органом по сертификации конкретных работ в заявленной области.

Знак соответствия – зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.

Испытание – определение или исследование одной или нескольких характеристик изделия под воздействием совокупности физических, химических, природных или эксплуатационных факторов и условий.

Качество – совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности (ИСО 9000:2000).

Контроль – это процесс определения и оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа.

Менеджмент – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Мотивация персонала (в управлении качеством) – побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции.

Норма – положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.

Нормативный документ – документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Петля качества – замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции, включающий следующие основные этапы: маркетинг; проектирование и разработка технических требований, разработка продукции; материально-техническое снабжение; подготовка производства и разработка технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковка и хранение; реализация и распределение продукции; монтаж; эксплуатация; техническая помощь и обслуживание; утилизация.

Планирование качества – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Правила – документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ.

Процедура: Установленный способ осуществления деятельности или процесса

Ревизия (проверка) – проверка, осуществляемая контролером, которая должна соответствовать содержанию карты контроля.

Регламент – документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.

Рекомендации – документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ.

Руководство – лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне

Самопроверка (самоконтроль) – персональная проверка и контроль оператором с применением методов, установленных технологической картой на операцию, а также с использованием предусмотренных измерительных средств с соблюдением заданной периодичности проверки.

Сертификат соответствия – документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

Сертификация – деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

Система «ДЖИТ» (just in time – производство точно в срок) – комплекс управленческих действий ориентированный на ноль запасов, ноль отказов, ноль дефектов.

Система контроля качества продукции представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов контроля, используемых видов, методов и средств оценки качества изделий и профилактики брака на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Стандарт – нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом.

Стандартизация – установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности.

Теория «Х» характеризуется авторитарным стилем управления, существенной централизацией власти, жестким контролем по параметрам, определяющим действия исполнителя.

Теория «У» соответствует демократическому стилю управления и предполагает делегирование полномочий, улучшение взаимоотношений в коллективе, учета соответствующей мотивации исполнителей и их психологических потребностей, обогащение содержания работы.

Теория «Z» отличается от теории «У» акцентом на заботе о людях, характером процесса принятия управленческих решений (доминирование сопричастных методов), принципами занятости, продвижения и ответственности: присуща система пожизненного найма, горизонтальная и вертикальная ротация кадров через каждые два-три года, коллективная ответственность за результаты.

Технический контроль – проверка соответствия объекта установленным техническим требованиям.

Технический регламент – регламент, содержащий технические требования либо непосредственно, либо путем ссылки на стандарты, технические условия или кодекс установившейся практики, либо путем включения в себя содержания этих документов.

Унификация – действия, направленные на сведение к технически и экономически обоснованному рациональному минимуму неоправданного многообразия различных изделий, деталей, узлов, технологических процессов и документации.

Управление качеством – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

Цели в области качества – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

Цикл Деменга – последовательность выполнения процессов планирования (PLAN), осуществления (DO), контроля (CHECK) и управления воздействием (ACTION).

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: освоение знаний в области менеджмента качества, приобретение практических навыков управления качеством в организации, формирование у обучающихся системных представлений о современных тенденциях развития СМК, новых подходах и концепциях, приобретение знаний в сфере нормативно-правового обеспечения качества, приобретение навыков работы с международными стандартами ИСО в области менеджмента качества для принятия эффективных решений в сфере управления персоналом.

Задачи дисциплины:

- рассмотреть современное состояние менеджмента качества в стране и за рубежом;
- дать знания, необходимые для управления качеством в организации на основе методологии и технологии ISO;
- подготовить магистра, способного на основе полученных знаний обоснованно действовать и принимать решения в области улучшения менеджмента качества и повышения конкурентоспособности персонала организации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

содержание теории менеджмента качества и ее взаимосвязь с управлением человеческими ресурсами; современные тенденции в области менеджмента качества, понимать их взаимосвязь и степень влияния на развитие кадрового потенциала организации и обеспечение ее устойчивого развития.

Уметь:

определять роль персонала организации в системе менеджмента качества организации и понимать характер требований и ожиданий различных групп заинтересованных сторон в отношении деятельности организации.