

Учебная программа дисциплины

3.7.1. «Управление качеством»

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины состоит в формировании необходимых теоретических представлений о принципах, подходах и инструментах управления качеством.

Задачи дисциплины:

- углубленное изучение основных разделов науки управления качеством;
- развитие навыков самостоятельного решения практических задач управления качеством;
- овладение приемами анализа систем качества организации и разработки предложений по их совершенствованию.

Связь с другими курсами

Дисциплина включена в раздел 3 «Специализация», является дисциплиной по выбору и связана с дисциплинами «Профессионального ядра (Major)», дисциплинами специализации – «инновационный менеджмент», «коммерциализация результатов инновационной деятельности» и др.

Перечень тем и их содержание

Тема 1. Организационно-экономические основы управления качеством.

Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики
Сущность и значение качества продукции и деятельности в современных социально-экономических процессах. Система менеджмента организации. Основные принципы, цели и задачи развития качества современных бизнес-процессов. Западная и восточная модели качества.

Тема 2. Квалиметрия, стандартизация и сертификация в менеджменте качества.

Нормативно-правовые основы стандартизации и сертификации товаров и услуг. Международная организация по стандартизации (ИСО). Международные стандарты ИСО. Международные стандарты качества. Основные документы Российской Федерации в области стандартизации. Государственное управление деятельностью в области стандартизации. Система ГОСТ. Сертификация товаров и услуг. Правовые основы менеджмента качества.

Тема 3. Совершенствование деятельности организации.

Руководство улучшением деятельности. Управление персоналом в процессе совершенствования деятельности. Сущность и роль менеджмента качества в организации. Цели внедрения стандартов в организации, ожидаемые эффекты и результаты. Требования стандартов организации к продукции, процессам, работам и услугам.

Основные направления совершенствование деятельности организации. Деятельность руководства в процессе формирования системы менеджмента качества организации. Руководство улучшением деятельности.

Участие персонала в процессе совершенствования деятельности. Совершенствование систем качества организации

Тема 4. Анализ систем качества организации.

Стандарты и система качества организации. Нормативно-правовые основы развития системы менеджмента качества организации.

Основы для разработки корпоративной системы качества организации: стратегия, миссия и ценности организации; кодекс корпоративного поведения (корпоративной этики); правила внутреннего распорядка; должностные инструкции; стандарты работы персонала; технические стандарты, регламенты; стандарты обслуживания клиентов и др.

Определение критериев соответствия, которым должны соответствовать стандарты бизнес-процессов организации.

Разработка и внедрение стандартов менеджмента качества.

Разработка проекта «Анализ систем качества организации».

Описание методов обучения

В реализации дисциплины в целях формирования и развития профессиональных компетенций слушателей используются активные методы обучения. Интерактивность обучения реализуется посредством проведения лекций в диалоговом режиме с использованием видеопрезентационного материала, организации работы в малых группах по рассмотрению и решению практических заданий и конкретных ситуаций (кейсов), а также различных тренингов, ролевых и деловых игр, социальное обучение и др.

Перечень литературы и учебных материалов по дисциплине

Основная литература

1. *Васин, С. Г.* Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425062>

Дополнительная литература

1. *Зекунов, А. Г.* Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425159>
2. *Тебекин, А. В.* Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431901>

3. Жуковец М.В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. В. Жуковец. - Сыктывкар : Изд-во СГУ им. Питирима Сорокина, 2017.

Учебные материалы по курсу включают презентационный материал, перечень теоретических вопросов, тесты по дисциплине, практические задания (задачи), конкретные ситуации (кейсы), сценарии ролевых и деловых игр, фонд оценочных средств.

Порядок и условия прохождения промежуточной и итоговой аттестации

Оценка знаний, умений и навыков по дисциплине осуществляется на основе фонда оценочных средств.

Условием успешного прохождения аттестации по дисциплине является демонстрация слушателем полученных знаний, основных умений и навыков по дисциплине, в том числе критическая оценка основных положений курса; умение увязать теорию с практикой; допускаются негрубые ошибки; имеется личная готовность к профессиональному самосовершенствованию.