

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления и территориального развития



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Научно-практический семинар: Управление качеством и эффективность управления ДВП.Б.5

Направление подготовки: 080200.68 - Менеджмент

Профиль подготовки: Маркетинг

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Хамидуллина Г.Р.

Рецензент(ы):

Каленская Н.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Хамидуллина Г. Р.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления и территориального развития:

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 810813114

Казань
2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) профессор, д.н. (профессор) Хамидуллина Г.Р.
кафедра управления качеством Инженерный институт, GRHamidullina@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

сформировать у магистрантов навыки организационного мышления, направленного на изучение процессов формирования и функционирования системы управления качеством продукции на предприятии в целях рационального управления предприятием и повышения уровня его конкурентоспособности.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " ДВП.Б.5 Дополнительные виды подготовки" основной образовательной программы 080200.68 Менеджмент и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

В научно-практическом семинаре "Управление качеством и эффективность управления" рассматривается специфика управления качеством в общей системе управления предприятием, изучаются основы организации управления качеством, основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Особое внимание уделяется вопросам обеспечения и управления качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Управление качеством и эффективность управления логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами Управление качеством и международные стандарты, Управление цепями поставок, Маркетинг инноваций, Управление производственно-сбытовой деятельностью, дальнейшее изучение которых базируется на знаниях, полученных в процессе освоения курса Управление качеством и эффективность управления.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способность самостоятельно приобретать и использовать новые знания и умения
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способность принимать организационно-управленческие решения и оценивать их последствия
ПК-1 (профессиональные компетенции)	способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями
ПК-3 (профессиональные компетенции)	умение использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач
ПК-6 (профессиональные компетенции)	владение методами экономического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде
ПК-8 (профессиональные компетенции)	способность готовить аналитические материалы для управления бизнес-процессами и оценки их эффективности

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Основные этапы эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развитие управления качеством в России; основные понятия, категории и подходы к управлению качеством; понимать суть социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством; модели современных систем управления качеством; международные стандарты серии ИСО-9000; правовые механизмы управления качеством: сертификация продукции, СМК, стандартизация, закон о защите прав потребителей; основные положения квалиметрии.

2. должен уметь:

- использовать нормативные правовые документы по управлению качеством;
- быть способным работать с информацией;
- находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных;
- владеть 7 простыми методами анализа и управления качеством;
- пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах;
- разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии;
- проектировать организационную структуру СМК;
- моделировать процессы СМК;
- осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК;
- применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами;
- использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг;
- владеть практическими навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ "О защите прав потребителей".

3. должен владеть:

- культурой мышления, быть способным к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке целей в области качества и выбору путей их достижения;
- основными инструментами управления качеством, информационными технологиями в обеспечении качества;
- методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- способность планировать, прививать навыки и консультировать работников всех подразделений по организации действий, направленных на непрерывное улучшение качества;
- готовность участвовать в разработке стратегии организации в области управления качеством;
- готовность нести ответственность за принятые управленческие решения;
- готовность к кооперации с коллегами и работе в коллективе.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет во 2 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);
 54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Экономическое и социальное значение качества продукции. Сущность понятия "качество" применительно к управлению	2		0	2	0	реферат
2.	Тема 2. Показатели качества продукции	2		0	2	0	реферат
3.	Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9000 "Системы менеджмента качества. Требования"	2		0	4	0	реферат
4.	Тема 4. Сертификация в системе управления качеством	2		0	2	0	творческое задание
5.	Тема 5. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции. Функции управления качеством.	2		0	2	0	реферат
6.	Тема 6. Всеобщее управление качеством.	2		0	2	0	реферат
7.	Тема 7. Зарубежный опыт управления качеством продукции. Об эффективности управления.	2		0	4	0	тестирование
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	зачет
	Итого			0	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Экономическое и социальное значение качества продукции. Сущность понятия "качество" применительно к управлению

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Определение понятия Качество товаров и услуг. 2. Экономическое и социальное значение повышения качества товаров и услуг. 3. История развития систем управления качеством.

Тема 2. Показатели качества продукции

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. 2. Классификация показателей качества товаров и услуг. 3. Оценка уровня качества услуг.

Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9000 "Системы менеджмента качества. Требования"

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Сущность и цели стандартизации. 2. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. 3. Система международных стандартов

Тема 4. Сертификация в системе управления качеством

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Определение и роль сертификации 2. Методические основы проведения сертификации в Российской Федерации 3. Международная практика сертификации

Тема 5. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции. Функции управления качеством.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Принципы обеспечения качества. Общие и общесистемные принципы управления качеством. 2. Функциональная схема управления качеством. 3. Пути повышения качества. Основные факторы совершенствования управления качеством продукции.

Тема 6. Всеобщее управление качеством.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Содержание концепции всеобщего управления качеством. 2. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). 3. Комплексное и тотальное управление качеством.

Тема 7. Зарубежный опыт управления качеством продукции. Об эффективности управления.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Организация управления качеством товаров и услуг за рубежом. 2. Японские подходы к качеству. 3. Кружки качества. 4. Уильям Эдвардс Деминг. Цикл Деминга (PDCA), Джозеф М.Джурэн (Спираль качества), Каору Исикава (Диаграмма Исикавы), Филипп Кросби(Система Ноль дефектов), Арманд В. Фейгенбаум (Теория комплексного управления качеством).

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Экономическое и социальное значение качества продукции. Сущность понятия "качество" применительно к управлению	2		подготовка к реферату	12	реферат

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Показатели качества продукции	2		подготовка к реферату	12	реферат
3.	Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9000 "Системы менеджмента качества. Требования"	2		подготовка к реферату	14	реферат
4.	Тема 4. Сертификация в системе управления качеством	2		подготовка к творческому экзамену	12	творческое задание
5.	Тема 5. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции. Функции управления качеством.	2		подготовка к реферату	12	реферат
6.	Тема 6. Всеобщее управление качеством.	2		подготовка к реферату	14	реферат
7.	Тема 7. Зарубежный опыт управления качеством продукции. Об эффективности управления.	2		подготовка к тестированию	14	тестирование
	Итого				90	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Решение кейсов.

Выступления с докладами и презентациями.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Экономическое и социальное значение качества продукции. Сущность понятия "качество" применительно к управлению

реферат , примерные темы:

Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.

Тема 2. Показатели качества продукции

реферат , примерные темы:

Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.

Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9000 "Системы менеджмента качества. Требования"

реферат , примерные темы:

Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.

Тема 4. Сертификация в системе управления качеством

творческое задание , примерные вопросы:

Политика организации в области качества

Тема 5. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции. Функции управления качеством.

реферат , примерные темы:

Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества

Тема 6. Всеобщее управление качеством.

реферат , примерные темы:

Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.

Тема 7. Зарубежный опыт управления качеством продукции. Об эффективности управления.

тестирование , примерные вопросы:

1) Стандарты ИСО серии 9000 определяют требования для: а) продукции и услуг б) технологии и оборудования с) систем качества d) персонала организации 2) Основные причины перехода фирмы на работу в соответствии с МС ИСО серии 9000: А - требования заказчика (рынка) Б - повышение конкурентоспособности В ? улучшение организации в деятельности фирмы Г ? требования закона а) верно АБВГ б) верно только АВВ с) верно только АВ d) верно только А 3) Оцените высказывания: А ? Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи могла быть применена только для самолето- и ракетостроения Б - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была в принципе неверна В ? Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи объединяла проектировщиков, производство и эксплуатацию в единую объектоориентированную корпорацию Г - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была построена на базе идентификации и прослеживаемости а) неверно АВ б) верно только А с) верно только Б d) верно только В е) верно только Г 4) Оцените высказывания: А ? системный подход предполагает документированность всех процессов Б - системный подход предполагает, что суммарные свойства всех объединений определяются свойствами составляющих В ? системный подход предполагает постоянное сочетание анализа и синтеза, учет внешней и переходной среды процессов и организации в целом Г ? системный подход предполагает включение в систему качества всех процессов идущих в организации Д - системный подход предполагает постоянство, повсеместность вошедших с систему действий и естественную воспроизводимость результата а) верно АБВГД б) верно АВГД с) верно АД d) верно АД е) верно АД

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

1. СМК: Идентификация и прослеживаемость.
2. СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла продукции.
3. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
4. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000:2000.
5. СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.
6. Основные принципы менеджмента качества. Их роль в управлении качеством и номенклатура.
7. Структура МС ИСО серии 9000:2000.
8. СМК: Управление документацией и записями.
9. СМК: Ответственность руководства.
10. Системный подход в TQM.
11. СМК: Процессы, связанные с потребителями.
12. СМК: Мониторинг и измерение процессов и продукции.
13. Процессный подход в МС ИСО серии 9000:2000.

14. Структура и состав документации по качеству.
15. Роль документации системы качества в ее функционировании.
16. СМК: Закупки.
17. СМК: Менеджмент ресурсов.
18. СМК: Анализ требований, относящихся к продукции.
19. Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
20. СМК: Анализ со стороны руководства.
21. Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
22. Валидация специальных процессов
23. Политика и цели предприятия в области качества
24. СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
25. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
26. СМК: Верификация закупленной продукции.
27. Исторические этапы развития работ в области качества.
28. СМК: Проектирование и разработка.
29. СМК: Управление человеческими ресурсами. Особенности мотивации персонала на повышение качества.
30. СМК: Входные и выходные данные для проектирования и разработки.
31. История работ в области качества в России.
32. СМК: Управление несоответствующей продукцией.
33. Гуру качества.

7.1. Основная литература:

1. Одинокоев М.Ю. Управление качеством: учебно-методическое пособие / [Казан. гос. ун-т им. В. И. Ульянова-Ленина; сост.: к.т.н. М. Ю. Одинокоев]. - Казань: Казанский государственный университет, 2009. - 52 с.
2. Шестопап Ю.Т. и др. Управление качеством: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 657000 "Управление качеством" / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - Москва: ИНФРА-М, 2010. - 329, [1] с.: ил.; 22. (Высшее образование: серия основана в 1996 г.). - На обороте тит. л. авт.: Ю.Т. Шестопап, к.т.н., проф., В.Д. Дорофеев, д.т.н., проф., засл. деят. науки и техники РФ, Н.Ю. Шестопап, к.э.н., Э.А. Андреева, к.т.н., доц. - Библиогр.: с. 324-326 (35 назв.). - ISBN 978-5-16-003321-1, 2500. Не менее 9 шт
3. Василевская И. В. Управление качеством: Учеб. пособие / И.В. Василевская. - 2-е изд. - М.: РИОР, 2009. - 112 с.: 70x100 1/32. - (Карманное учебное пособие). (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00377-0, 3000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=167957>
4. Шестопап Ю. Т. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 331 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003321-1, 1000 экз. (657000 УК) <http://znanium.com/bookread.php?book=251045>
5. Ильенкова С. Д. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 352 с. - ISBN 978-5-238-01012-0. <http://znanium.com/bookread.php?book=395250>

7.2. Дополнительная литература:

1. Голованова И. И. Управление качеством образования посредством творческой деятельности / И. И. Голованова // Ориентация воспитания на саморазвитие интеллигентности и конкурентоспособности личности: материалы XIX Всероссийской научной конференции / [под науч. ред. В.И. Андреева]. - С. 80-84. - Казань, 2009.

2. Ефимов В. В. Средства и методы управления качеством: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Управление качеством" / В. В. Ефимов. - 3-е изд., стер. - Москва: Кнорус, 2012. - с.224.
3. Магер В. Е. Управление качеством: учебное пособие: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 220100 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва: Инфра-М, 2012. - с.175.
4. Мазур И. И. Управление качеством: учебное пособие: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Управление качеством" / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 8-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2011. - 399 с.
5. Петухова Л. В. Всеобщее управление качеством: учебное пособие / Л. В. Петухова, С. М. Горюнова, С. Г. Смердова; Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Казан. гос. технол. ун-т". - Казань: КГТУ, 2010. - 83 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

- Всероссийская организация качества - <http://www.ckovok.ru/>
Комплексный и обзорный сайт журнала "Стандарты и качество" и его приложений, режим доступа свободный - <http://ria-stk.ru/>
Комплексный и обзорный сайт по менеджменту качества, режим доступа свободный - <http://www.qualitydigest.com/>
Сайт Всероссийского НИИ стандартизации, режим доступа свободный - <http://www.vniis.ru/>
Сайт органа по сертификации, режим доступа свободный - <http://ros-test.ru/>
Сайт Центра сертификации ИСО, режим доступа свободный - <http://www.iso-centr.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Научно-практический семинар: Управление качеством и эффективность управления" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебные и методические пособия.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.68 "Менеджмент" и магистерской программе Маркетинг .

Автор(ы):

Хамидуллина Г.Р. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Каленская Н.В. _____

"__" _____ 201__ г.