

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере и
бизнесе

Рабочая программа по дисциплине
СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы магистратуры по направлению подготовки

38.04.02 - Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки
Стратегический менеджмент

Квалификация:

Магистр

Форма обучения

Очная/заочная

Согласовано
Руководитель ОПОП
«Стратегический менеджмент»

 Фирова И.П.

Утверждаю
Председатель УМС  И.И. Палкин

Рекомендована решением
Учебно-методического совета
19 июля 2018 г., протокол № 4

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
инновационных технологий управления в
государственной сфере и бизнесе
7 февраля 2018 г., протокол № 8

Зав. кафедрой  Фирова И.П..

Автор-разработчик:
 Абанников В.Н.

1. Цели освоения дисциплины «Стратегии управления качеством»

Целью освоения дисциплины «Стратегии управления качеством» (профиль подготовки «Стратегический менеджмент») является достижение знания базовых понятий и особенностей по применению стандартов качества различного уровня в практической деятельности с целью повышения качества продукции, услуг и организации в целом.

Основные задачи дисциплины:

- определить базовые понятия управления качеством как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики, особенности методологии и терминологии управления качеством, основные рекомендации российских и международных стандартов по обеспечению качества на предприятиях;
- овладеть практическими навыками по использованию методов решения задач определения оптимальных соотношений параметров качества и надежности продукции (товаров, услуг) и производства;
- выявить сущность и значимость основных проблем управления качеством продукции и обеспечения рыночной конкурентоспособности сложных технических систем, видение взаимосвязи этих проблем с уровнем развития менеджмента конкретного предприятия и отрасли в целом;
- овладеть способностью к обоснованию управленческих решений с учетом современных концепций менеджмента качества и рационального использования ресурсов;
- способностью к проектной деятельности в сфере организации системы управления качеством продукции на основе системного подхода, умения строить и использовать модели для описания и прогнозирования уровня качества проектируемых систем, осуществлять их качественный и количественный анализ.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стратегии управления качеством» относится к вариативной части дисциплин по выбору программы магистратуры.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для изучения дисциплины " Стратегии управления качеством " представлены в рамках предшествующих дисциплин. Так, обучающийся должен знать теоретические основы и современную практику управления и обеспечения качества продукции (услуг) для обеспечения конкурентоспособности организации; эволюцию становления научного подхода управления качеством; современные методы и инструменты управления качеством.

Параллельно с дисциплиной «Стратегии управления качеством» изучаются: «Методы исследований в менеджменте», «Управленческая экономика». Знания, полученные в результате изучения данного курса, могут быть использованы при написании магистерской диссертации. Освоение дисциплины позволит слушателям в будущей профессиональной деятельности эффективно проводить стратегический анализ, формулировать стратегии развития организации.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Стратегии управления качеством»

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Компетенция
ПК 2	способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию
ПК 6	способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями

В результате освоения компетенций в рамках дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- теория и методология стратегического менеджмента и связь функций управления качеством с функциями менеджмента;
- историю становления категорий и понятий в качестве;
- цели, задачи и структуру международной организации по стандартизации ИСО (International Organization for Standardization, ISO)
- отечественные и международные законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие практическое использование международных стандартов качества на территории РФ;
- о роли и значимости современных систем менеджмента качества в повышении качества;
- особенности стандартизации и сертификации систем менеджмента качества.

Уметь:

- выявлять проблемы при проведении работ по анализу факторов внешней и внутренней среды формирующие качество;
- систематизировать и обобщать информацию по результатам анализа для разработки политики организации в области качества;
- разрабатывать и внедрять системы качества и поддерживать их работоспособность в соответствии с международными стандартами и премий по качеству;
- разрабатывать внутриорганизационные бизнес-процессы с целью повышения качества продукции;
- осуществлять сертификацию системы качества на соответствие с международными стандартами;

Владеть:

- методами повышения конкурентоспособности предприятия на основе стратегий управления качеством;
- современными методами разработки и внедрения системы качества в соответствии с международными стандартами;

- методами сертификации системы качества в соответствии с международными стандартами;
- методами разработки внутриорганизационных бизнес-процессов с целью повышения качества продукции;

Основные признаки проявленности формируемых компетенций в результате освоения дисциплины «Стратегии управления качеством» сведены в таблице 1 и 2.

Таблица 1 – Результаты обучения

Код компетенции	Результаты обучения
ПК-2	<p>Знать: теорию и практику разработки корпоративной стратегии на основе внедрения систем менеджмента качества соответствующих требованиям международных стандартов качества.</p> <p>Уметь: разрабатывать программы организационного развития путем реализации процессного подхода, как фундаментального принципа системы менеджмента качества.</p> <p>Владеть: навыками по разработке и внедрению системы менеджмента качества соответствующих требованиям международных стандартов качества, как части корпоративной стратегии.</p>
ПК-6	<p>Знать: современные тенденции развития проблем управления качеством, полученные отечественными и зарубежными исследователями и роли международной организации по стандартизации ИСО в стратегическом развитии экономики и организации;</p> <p>Уметь: анализировать существующие стратегические уровни управления качеством и оценивать влияние сертификации системы качества на конкурентоспособность продукции и организации.</p> <p>Владеть навыками: внедрения систем менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов качества</p>

Таблица 2 - Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания

Уровень освоения компетенции	Результат обучения	
	ПК 6 способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, получен-	ПК 2 способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и измене-

	ные отечественными и зарубежными исследователями.	ний и обеспечивать их реализацию
минимальный	Знает: проблемы управления качеством, полученные отечественными и зарубежными исследователями; Умеет: анализировать процесс управления качеством Владеет навыками: внедрения элементов системы менеджмента качества организации	Знает: о роли корпоративной стратегии в развитии организации. Умеет: разрабатывать программы развития организации в рамках системы менеджмента качества. Владеет: навыками разработки элементов системы менеджмента качества на основе международных стандартов качества.
базовый	Знает: современные тенденции развития проблем управления качеством, полученные отечественными и зарубежными исследователями; Умеет: анализировать существующие стратегические уровни управления качеством Владеет навыками: внедрения систем менеджмента качества организации	Знает: об особенностях разработки корпоративной стратегии на основе внедрения систем менеджмента качества, соответствующих требованиям международных стандартов качества. Умеет: разрабатывать внутриорганизационные процессы, как части программы организационного развития в рамках системы менеджмента качества. Владеет: навыками разработки и внедрения элементов системы менеджмента качества на основе международных стандартов качества.
продвинутый	Знает: современные тенденции развития проблем управления качеством, полученные отечественными и зарубежными исследователями и роли международной организации по стандартизации ИСО в стратегическом развитии экономики и организации; Умеет: анализировать существующие стратегические уровни управления качеством и оценивать влияние сертификации системы качества на конкурентоспособность продукции и организации. Владеет навыками: внедрения систем менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов качества	Знает: теорию и практику разработки корпоративной стратегии на основе внедрения систем менеджмента качества соответствующих требованиям международных стандартов качества. Умеет: разрабатывать программы организационного развития путем реализации процессного подхода, как фундаментального принципа системы менеджмента качества. Владеет: навыками по разработке и внедрению системы менеджмента качества соответствующих требованиям международных стандартов качества, как части корпоративной стратегии.

4. Структура и содержание дисциплины «Стратегии управления качеством»

Общая трудоемкость дисциплины для 2016 г., 2017, 2018, 2019 гг. составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий
(в академических часах) 2016 г. набора

Вид учебной работы	Всего часов		
	Очная форма	Заочная форма	Очно-заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	216	216	216
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	30	10	18
в том числе:			
практические занятия		10	18
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	30	206	198
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	186	экзамен	экзамен

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий
(в академических часах) 2017 г. набора

Вид учебной работы	Всего часов		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	216	216	216
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	30	18	30
в том числе:			
лекции			16
практические занятия	30	18	14
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	186	198	186
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	экзамен	экзамен	экзамен

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий
(в академических часах) 2018 г. набора

Вид учебной работы	Всего часов		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	216	216	216
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудитор-	30	18	22

ных учебных занятий) – всего:			
в том числе:			
лекции			10
практические занятия	30	18	12
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	186	198	194
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	экзамен	экзамен	экзамен

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий
(в академических часах) 2019 г. набора

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	216	216
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	54	24
в том числе:		
лекции		12
практические занятия	54	12
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	162	192
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	экзамен	экзамен

4.1. Виды и формы учебной работы.

Очно-заочное обучение 2016, 2017 гг. набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Контроль	Практика	Самост. работа			
1	Основные понятия и общие положения в разработке корпоративной стратегии	2		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Модель стратегии управления качеством	2		4	40	Задания. Тесты. От-	2	ПК-2, ПК-6

	вом и программа организационного развития организации					веты на вопросы в письменной форме		
3	Формирование политики в области качества, количественные и качественные методы анализа среды	2		4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Виды стратегий в области качества. Обоснование выбора стратегии	2		4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
5	Создание стратегии качества на основе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	2		4	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
	ИТОГО	2		18	198	экзамен	6	

Заочное обучение 2016 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Контроль	Практика	Самост. работа			
1	Основные понятия и общие положения в разработке корпоративной стратегии	2		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Модель стратегии управления качеством и программа организационного развития организации	2		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
3	Формирование политики в области качества, количественные и качественные	2		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в	2	ПК-2, ПК-6

	методы анализа среды					письменной форме		
4	Виды стратегий в области качества. Обоснование выбора стратегии	2		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
5	Создание стратегии качества на основе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	2		2	46	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
	ИТОГО	2		10	206	экзамен	4	

Очное обучение 2016,2017 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Контроль	Практика	Самост. работа			
1	Основные понятия и общие положения в разработке корпоративной стратегии	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
2	Модель стратегии управления качеством и программа организационного развития организации	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
3	Формирование политики в области качества, количественные и качественные методы анализа среды	2		6	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Виды стратегий в области качества. Обоснование выбора стратегии	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6

5	Создание стратегии качества на основе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
ИТОГО		2		30	186	экзамен	6	

Заочное обучение 2017 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Год обучения	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекция	Практика.	Самост. работа			
1	Основные понятия и общие положения в разработке корпоративной стратегии	1	2	2	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Модель стратегии управления качеством и программа организационного развития организации	1	4	4	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
3	Формирование политики в области качества, количественные и качественные методы анализа среды	1	4	2	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Виды стратегий в области качества. Обоснование выбора стратегии	1	4	4	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
5	Создание стратегии качества на основе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО	1	2	2	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6

	9001:2015							
	ИТОГО	1	16	14	186	экзамен	4	

Очное обучение 2018 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Контроль	Практика	Самост. работа			
1	Основные понятия и общие положения в разработке корпоративной стратегии	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Модель стратегии управления качеством и программа организационного развития организации	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
3	Формирование политики в области качества, количественные и качественные методы анализа среды	2		6	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Виды стратегий в области качества. Обоснование выбора стратегии	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
5	Создание стратегии качества на основе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
	ИТОГО	2		30	186	экзамен	6	

Очно-заочное обучение 2018 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Год обучения	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекция	Практика.	Самост. работа			
1	Основные понятия и общие положения в разработке корпоративной стратегии	1		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Модель стратегии управления качеством и программа организационного развития организации	1		4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
3	Формирование политики в области качества, количественные и качественные методы анализа среды	1		4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Виды стратегий в области качества. Обоснование выбора стратегии	1		4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
5	Создание стратегии качества на основе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	1		4	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
	ИТОГО	1		18	198	экзамен	6	

Заочное обучение 2018 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Год обучения	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.	Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме,	Формируемые компетенции
----------	-----------------------------	--------------	--	--------------------------------------	--	-------------------------

			Лекция	Практика.	Самост. работа		час.	
1	Основные понятия и общие положения в разработке корпоративной стратегии	1	2	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Модель стратегии управления качеством и программа организационного развития организации	1	2	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
3	Формирование политики в области качества, количественные и качественные методы анализа среды	1	2	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Виды стратегий в области качества. Обоснование выбора стратегии	1	2	4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
5	Создание стратегии качества на основе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	1	2	2	34	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
ИТОГО		1	10	12	194	экзамен	4	

Очно-заочное обучение 2019 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Год обучения	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекция	Практика.	Самост. работа			
1	Основные понятия и общие положения в	1		10	40	Задания. Тесты. От-		ПК-2, ПК-6

	разработке корпоративной стратегии					веты на вопросы в письменной форме		
2	Модель стратегии управления качеством и программа организационного развития организации	1		10	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
3	Формирование политики в области качества, количественные и качественные методы анализа среды	1		10	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Виды стратегий в области качества. Обоснование выбора стратегии	1		10	30	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
5	Создание стратегии качества на основе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	1		14	12	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
	ИТОГО	1		54	162	экзамен	6	

Заочное обучение 2019 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Год обучения	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекция	Практика.	Самост. работа			
1	Основные понятия и общие положения в разработке корпоративной стратегии	1	2	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Модель стратегии управления качеством и программа организационного раз-	1	2	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в		ПК-2, ПК-6

	вития организации					письмен- ной форме		
3	Формирование политики в области качества, количественные и качественные методы анализа среды	1	4	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Виды стратегий в области качества. Обоснование выбора стратегии	1	2	4	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
5	Создание стратегии качества на основе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	1	2	2	34	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
	ИТОГО	1	12	12	192	экзамен	4	

4.2. Содержание разделов дисциплины

4.2.1. Основные понятия и общие положения в разработке корпоративной стратегии

Понятие стратегии. Корпоративная миссия. Стратегические цели. Модель и этапы стратегического управления. Уровни стратегии. Роль стратегического анализа в разработке корпоративной стратегии. Этапы разработки стратегии. Классификация типов стратегий. Базовые конкурентные стратегии. Основные типы стратегий.

Роль и место управления качеством в формировании корпоративной стратегии. Уровни управления качеством.

4.2.2. Модель стратегии управления качеством и программа организационного развития рамках управления качеством.

Роль и место управления качеством в корпоративной стратегии. Системный подход как основа модели стратегического управления качеством. Основ-

ные принципы построения системы менеджмента качества. Модели систем менеджмента качества. Структура и функции систем качества.

Элементы системы качества: циклы Э.Деминга, «петля качества». Состав нормативной документации систем качества.

Этапы разработки стратегии качества. Связь элементов стратегического менеджмента с элементами управления качеством.

Организационные изменения в рамках построения системы менеджмента качества.

4.2.3. Формирование политики и миссии в области качества. Количественные и качественные методы анализ среды качества

Этапы стратегии управления качеством. Понятие политики качества. Миссия организации и политика качества. Цели и задачи политики качества. Целеполагание в области качества. Факторы, формирующие политику качества. Внешняя и внутренняя ориентация политики. Факторы, формирующие политику качества и конкурентоспособность организации.

Анализ внешней среды качества. Факторы внешней среды, влияющие на качество. Нормативно-правовые факторы, факторы экономической конъюнктуры, факторы социальной среды и технологического развития. Инструменты взаимодействия с внешней средой и инструменты анализа.

Внутренняя среда качества. Материальные и нематериальные ресурсы качества. Анализ внутренней среды.

Количественные и качественные показатели конкурентоспособности. Показатели внешнего и внутреннего формирования. Экономические показатели.

4.2.4. Виды стратегий в области качества и обоснование выбора. Место управления бизнес-процессами в стратегии качества.

Понятие альтернативных стратегий. Стратегия соответствия нормативной документации. Стратегия соответствия потребительским требованиям. Процессно-ориентированная стратегия. TQM-хошин. Стратегии СМК.

Основные системы менеджмента качества (СМК): ИСО (ISO) 9000 и 14000, QS 9000, TQM. Международные премии по качеству, как системы менеджмента качества. Премия Правительства РФ, премия США имени М. Болдриджа, премия Японии имени Э. Деминга, европейская премия EFQM.

Процессная ориентация стандарта ИСО 9000. Принципы классификации внутриорганизационных процессов. Управление процессами. Построение базовых карт рабочих процессов организации и декомпозиции процессов.

4.2.5. Создание стратегии качества на основе зарубежного и отечественного опыта внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015

Актуальность внедрения системы менеджмента качества в организации. Цели и задачи создания СМК. Эволюция ИСО 9000. Назначение, разработка, состав и структура стандарта. Краткая характеристика стандартов и основных элементов системы качества.

Постоянное совершенствование и пересмотр МС ИСО 9000. Инструменты ИСО 9000 (семь инструментов качества, семь новых инструментов качества, метод Тагучи и др.)

Создание системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015 – разработка и внедрение. Основные этапы и процедуры разработки СМК.

Нормативное обеспечение СМК (руководство по качеству, политика в области качества, обеспечение качества и управления качеством). Этапы внедрения СМК. Внутренний аудит СМК.

Сертификация СМК. Понятие сертификат и сертификация. Нормативно-правовое обеспечение сертификации. Органы по сертификации. Схема и этапы сертификации СМК. Государственный реестр.

4.3. Практические занятия, их содержание

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинар)	Форма проведения	Формируемые компетенции
1	1	Общие положения и концепции стратегического менеджмента	Задания на понимание терминов, ситуационные аналитические задачи, деловые игры	ПК-2, ПК-6
2	2	Модель и этапы стратегии управления качеством	Задания на понимание терминов, ситуационные аналитические задачи, деловые игры	ПК-2, ПК-6
3	3	Формирование политики в области качества и анализ среды качества	Задания на понимание терминов, ситуационные аналитические задачи, деловые игры	ПК-2, ПК-6
4	4	Виды стратегий в области качества. Обоснование выбора стратегии	Задания на понимание терминов, ситуационные аналитические задачи, деловые игры	ПК-2, ПК-6
5	5	Создание стратегии качества на основе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	Задания на понимание терминов, ситуационные аналитические задачи, деловые игры	ПК-2, ПК-6

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов и оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

5.1. Текущий контроль

Тестовые и контрольные задания, расчетные задачи, упражнения, ситуационные задания для проверки остаточных знаний

а) Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля

Задание 1

№	Вопрос	Ответы, правильный(ные) ответ подчеркнут(ы)	Наличие рисунка
---	--------	---	-----------------

1.1	Управление качеством является одной из ключевых функций:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Корпоративного и проектного менеджмента 2. Производственного менеджмента 3. Финансового менеджмента 4. Инвестиционного менеджмента 	нет
1.2	Петля качества – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров в процессе эксплуатации 2. Замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапе производства 3. Замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапах продажи 4. Замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапах производства и эксплуатации. 	нет

Задание 2

№	Вопрос	Ответы, правильный(ные) ответ подчеркнут(ы)	Наличие рисунка
2.1	Одной из ключевых концепций ведения бизнеса в настоящее время является:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отслеживание качества продукции 2. Ориентация на производство 3. Мониторинг конкуренции 4. Ориентация на потребителя 	нет
2.2.	<i>Customer satisfaction</i> -подход, согласно которому удовлетворенность потребителя зависит:	<ol style="list-style-type: none"> 1. От соотношения цены и качества 2. От качества продукции 3. От ценности и стоимости 4. От всего вышеперечисленного 	нет

Задание 3

№	Вопрос	Ответы, правильный(ные) ответ подчеркнут(ы)	Наличие рисунка
3.1.	Стандарты семейства ИСО 9000 не содержат:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Положений по оцениванию в сравнении с общими моделями 2. Направлений на результативность системы менеджмента качества при выполнении требований потребителя 3. Конкретных рекомендаций в отношении других систем менеджмента 4. Требований к системам менеджмента качества и рекомендаций по улучшению деятельности 	нет
3.2.	Стандарты ИСО 9000 версии 2000 г. содержат:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 5 принципов менеджмента качества 2. 8 принципов менеджмента качества 3. 15 принципов менеджмента качества 4. 10 принципов менеджмента качества 	нет

б) Примерная тематика рефератов, эссе, докладов по дисциплине «Стратегии управления качеством»

Темы рефератов, эссе, докладов

1. Качество, ценность и стоимость, их влияние на удовлетворенность потребителя
2. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности
3. Классификация показателей качества продукции
4. Содержание анализа качества продукции и применяемые инструменты контроля качества
5. Методы оценки качества продукции
6. Стандартизация как элемент всеобщего управления качеством
7. Международные стандарты ИСО серии 9000
8. Сертификация продукции и систем менеджмента качества
9. Принципы и концепции TQM
10. Международные особенности внедрения систем TQM
11. Особенности внедрения систем менеджмента качества в России
12. Премии в области качества
13. Этапы формирования и виды затрат на обеспечение качества продукции
14. Методы анализа затрат на обеспечение качества продукции
15. Оценка экономической эффективности новой продукции
16. Принципы совершенствования качества и модели управления качеством
17. Особенности основных этапов развития документированных систем обеспечения качества
18. Эволюция менеджмента качества

5.2. Методические указания по организации самостоятельной работы

В рамках самостоятельной работы студентам предлагаются вопросы для самоподготовки по всем темам.

Тема 1. Основные понятия и общие положения в разработке корпоративной стратегии

Изучить основные понятия стратегического менеджмента. Усвоить, как формируется корпоративная миссия. Рассмотреть основные стратегические цели. Изучить модель и этапы стратегического управления, а так же основные стратегические уровни. Понять какова роль стратегического анализа в разработке корпоративной стратегии. Этапы разработки стратегии.

Изучить роль и место управления качеством в формировании корпоративной стратегии. Уровни управления качеством.

Вопросы для самопроверки

- 1) Кто является основоположником стратегического менеджмента?
- 2) Что понимается под стратегией?
- 3) Перечислите основные этапы стратегического менеджмента.
- 4) Из скольких уровней формируется корпоративная стратегия?

Тема 2. Модель стратегии управления качеством и программа организационного развития организации

Изучить место системного подхода в стратегическом управлении качеством. Рассмотреть основные принципы построения системы менеджмента качества. Проанализировать модели систем менеджмента качества, а также структуру и функции систем качества.

Выучить элементы системы качества: циклы Э. Деминга, «петля качества». Понять состав нормативной документации систем качества.

Организационные изменения в рамках построения системы менеджмента качества.

Вопросы для самопроверки

- 1) Перечислите основные типы систем.
- 2) Чем характеризуется открытая система?
- 3) Какие типы моделей систем менеджмента качества существуют?
- 4) Сколько основных элементов входят в систему качества?
- 5) Уровень нормативной документации системы качества.

Тема 3. Формирование политики в области качества, количественные и

качественные методы анализа среды

Рассмотреть этапы стратегии управления качеством. Изучить понятие политики качества. Рассмотреть внешнюю и внутреннюю среды организации, которые формируют политику. Проанализировать факторы, формирующие политику качества и конкурентоспособности организации. Нормативно-правовые факторы, факторы экономической конъюнктуры, факторы социальной среды и технологического развития.

Изучить количественные и качественные показатели конкурентоспособности. Показатели внешнего и внутреннего формирования. Экономические показатели.

Вопросы для самопроверки

- 1) Что такое политика качества организации?
- 2) Какие факторы влияют на формирование политики качества?
- 3) Факторы, формирующие конкурентоспособность продукции и организации.
- 4) Перечислите количественные показатели качества.
- 5) Перечислите альтернативные показатели качества.

Тема 4. Виды стратегий в области качества. Обоснование выбора стратегии

Понятие альтернативных стратегий. Стратегия соответствия нормативной документации. Стратегия соответствия потребительским требованиям. Процессно-ориентированная стратегия. TQM-хошин. Стратегии СМК.

Основные системы менеджмента качества (СМК): ИСО (ISO) 9000 и 14000, QS 9000, TQM.

Международные премии по качеству, как системы менеджмента качества. Премия Правительства РФ, премия США имени М. Болдриджа, премия Японии имени Э. Деминга, европейская премия EFQM.

Процессная ориентация стандарта ИСО 9000. Принципы классификации внутриорганизационных процессов. Управление процессами. Построение баз-

вых карт рабочих процессов организации и декомпозиции процессов.

Вопросы для самопроверки

- 1) Перечислить основные типы стратегий управления качеством.
- 2) Что такое TQM-хошин?
- 3) Перечислить основные типы систем менеджмента качества.
- 4) На основе каких принципов формируется система качества ИСО серии 9000?
- 5) Сколько уровней критерий входит в ЕПК?
- 6) Для чего разрабатывается базовая карта рабочего процесса?

Тема 5. Создание стратегии качества на основе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015

Актуальность внедрения системы менеджмента качества в организации. Цели и задачи создания СМК. Эволюция ИСО 9000. Назначение, разработка, состав и структура стандарта. Краткая характеристика стандартов и основных элементов системы качества.

Постоянное совершенствование и пересмотр МС ИСО 9000. Инструменты ИСО 9000 (семь инструментов качества, семь новых инструментов качества, метод Тагучи и др.)

Создание системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015 – разработка и внедрение. Основные этапы и процедуры разработки СМК.

Нормативное обеспечение СМК (руководство по качеству, политика в области качества, обеспечение качества и управления качеством). Этапы внедрения СМК. Внутренний аудит СМК.

Сертификация СМК. Понятие сертификат и сертификация. Нормативно-правовое обеспечение сертификации. Органы по сертификации. Схема и этапы сертификации СМК. Государственный реестр.

Вопросы для самопроверки

- 1) В чем преимущество от внедрения СМК ИСО 9000?

- 2) Сколько версий ИСО 9000 принято к настоящему времени?
- 3) В чем проявляется разница первой и третьей версий стандарта ИСО 9000?
- 4) Из скольких этапов состоит процесс создания СМК организации?
- 5) Перечислите первые шаги процесса создания СМК.

Образцы тестов для подготовки к экзамену:

Квалиметрия – это:

- 1) Наука, в которой изучаются пространственные формы и количественные отношения действительного мира.
- 2) Наука, изучающая теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов (изделий, услуг, процессов, систем).
- 3) Наука об обществе как целой системе и об отдельных социальных институтах, процессах, общественных группах.
- 4) Наука о планировании, организации и контроле всех видов деятельности по перемещению и складированию обеспечивающих прохождение материального и связанного с ним информационного потоков от пункта закупки сырья до пункта конечного потребителя.

К основным практическим задачам науки квалиметрии не относится:

- 1) Разработка методов определения численных значений показателей качества продукции, сбор и обработка данных для установления требований к точности показателей
- 2) Установление международных стандартов качества
- 3) Разработка единых методов измерения и оценки показателей качества
- 4) Разработка единичных, комплексных и интегральных показателей качества продукции

5.3. Промежуточный контроль: экзамен

Перечень вопросов к экзамену:

1. Основные категории и понятия стратегического менеджмента.
2. Этапы стратегического менеджмента

3. Миссия, видение и стратегические цели организации.
4. Основные типы стратегий.
5. Уровни корпоративной стратегии.
6. Философские категории качества.
7. Современная философия качества.
8. Взаимосвязь категорий качества и конкурентоспособности.
9. Показатели конкурентоспособности продукции.
10. Факторы, влияющие на конкурентоспособность.
11. Место управления качеством в стратегии организации.
12. Системный подход в стратегии качества.
13. Элементы системы менеджмента качества.
14. Основные этапы стратегии управления качеством.
15. Политика организации в области качества и руководство по качеству.
16. Внешняя среда качества и внутренняя среда качества.
17. Основные стратегии качества.
18. Стратегия TQM-хошин.
19. Стратегии качества, ориентированные на системы менеджмента качества.
20. Международные стандарты ИСО серии 9000
21. Премии качества, как системы менеджмента качества.
22. Разработка стратегии качества на основе систем менеджмента качества.
23. Этапы создания системы менеджмента качества.
24. Разработка системы менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ИСО серии 9000.
25. Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ИСО серии 9000.
26. Процессная ориентация современных систем менеджмента качества.

Пример билета

РГГМУ Кафедра инновационных технологий управления

в государственной сфере и бизнесе
Дисциплина «Стратегии управления качеством»

Экзаменационный билет № 1

1. Основные категории и понятия стратегического менеджмента.
2. Премии качества, как системы менеджмента качества.
3. Задание

Заведующий кафедрой ИТУ в ГСБ

д.э.н, проф. Фирова И.П. _____

Образец задания к экзамену.

Задание. Привести примеры количественных критериев, характеризующих продукцию по квалиметрическим показателям качества.

Критерии формирования экзаменационных оценок:

Оценку «отлично» заслуживает студент, демонстрирующий всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочим планом дисциплины, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, показавшим глубокие, исчерпывающие знания, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, а также грамотном и логически стройном построении ответа.

Оценку «хорошо» заслуживает студент, имеющий полное знание программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим наличие твердых, достаточно полных, систематизированных знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, а также при логически стройном построении ответа при незначительных ошибках.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, знающий основной программный материал в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам при изложении ответа с ошибками, допустившим погрешности не принципиального характера в ответе на экзамене (зачете) и при выполнении экзаменационных заданий, но уверенно исправленными после наводящих вопросов по изложенным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, имеющему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Также оценка «неудовлетворительно» ставится студентам при наличии грубых ошибок в ответе, непонимании сущности излагаемого вопроса, неуверенности и неточности ответов после наводящих вопросов по вопросам изучаемой дисциплины, а также, если уровень знаний студентов не соответствует предъявленным требованиям, что делает невозможным продолжение обучения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Тебекин А. В. Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 410 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Режим доступа: www.biblionline.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2
2. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Режим доступа: www.biblionline.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2

online.ru/book/73A1A41B-544C-4F99-9265-652379B38662.

б) дополнительная литература:

1. Управление конкурентоспособностью: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под ред. Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 447 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03257-4. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/DCA71A23-CAD7-4B0C-9CC0-2D34B1E0536F
2. Управление качеством в процессе производства: Учебное пособие / Зайцев Г.Н. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 164 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Магистратура) (Обложка) ISBN 978-5-369-01501-
<http://znanium.com/catalog/product/515522>

в) программное обеспечение

windows 7 48130165 21.02.2011, windows 7 48130165 21.02.2011, office 2010 49671955 01.02.2012

г) профессиональные базы данных

база данных Web of Science

база данных Scopus

электронно-библиотечная система eLibrary

д) информационные справочные системы:

<http://www.consultant.ru/> - КонсультантПлюс

<http://www.garant.ru/> - Гарант

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
----------------------------	--

Лекции (темы №1-5)	<p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины.</p> <p>Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь.</p> <p>Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе.</p> <p>Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.</p>
Практические занятия (темы №1-5)	<p>Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины.</p> <p>Конспектирование источников.</p> <p>Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы и работа с текстом. Решение тестовых заданий, решение задач и другие виды работ.</p>
Индивидуальные задания (подготовка докладов, рефератов)	<p>Поиск литературы и составление библиографии по теме, использование от 3 до 5 научных работ.</p> <p>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в выбранной теме.</p> <p>Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и другое. Изложение основных аспектов проблемы, анализ мнений авторов и формирование собственного суждения по исследуемой теме.</p>
Подготовка к экзамену	<p>При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, вопросы для подготовки к экзамену.</p>

8. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Тема (раздел) дисциплины	Образовательные и информационные технологии	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
По темам №1-5	лекции-визуализации	чтение лекций проводится с использованием презентаций, выполненных в прикладном пакете MO Power Point.
На практических занятиях по темам №1-5	организация взаимодействия преподавателя со студентами для осуществления консультационной работы по подготовке к семинарским (практическим) занятиям и подбору необходи-	для аналитической работы в ходе практических занятий используется выход через Интернет на электронные ресурсы Консультант Плюс, сайты компаний, а также консультации в аудито-

	мой литературы,	рии, консультации посредством электронной почты и форумов.
По темам № 1-5	вопросы для обсуждения и задания для самостоятельной работы	консультации посредством электронной почты и форумов.
На практических занятиях по темам №1-5	контрольные тесты для проверки остаточных знаний студентов	виртуальная образовательная среда университета (программа Moodle)
На практических занятиях по темам №1-5	Анализ деловых ситуаций	электронные ресурсы Интернет

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся. Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, библиотекой РГГМУ.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, оснащено компьютерной техникой с

возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.

«Рассмотрено и рекомендовано к использованию в учебном процессе на 2019 / 2020 учебный год с изменениями (см. лист изменений)»

Протокол заседания кафедры инновационных технологий управления в государственной сфере и бизнесе от 28.06.2019 № 12.

Лист изменений

Изменения, внесенные протоколом заседания кафедры инновационных технологий управления в государственной сфере и бизнесе от 28 .06.2019 № 12.

1. Часы контактной работы обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) для 2019 г.набора