

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Экономический факультет

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.



2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.В.05 ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Направление подготовки 27.04.02 Управление качеством

Направленность (профиль) Управление производственными и бизнес-процессами

Программа подготовки академическая

Форма обучения очная

Квалификация
(степень) выпускника магистр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Интегрированные системы менеджмента» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством

Программу составила:

Ж.Д. Дармилова, профессор кафедры мировой экономики и менеджмента,
докт. экон. наук, профессор



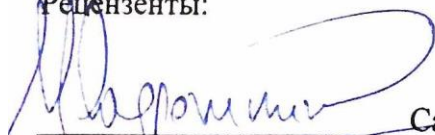
Рабочая программа дисциплины «Интегрированные системы менеджмента» обсуждена на заседании кафедры мировой экономики и менеджмента
протокол № 8 от «22» июня 2017 г.
Заведующий кафедрой Шевченко И.В.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета
протокол № 10 от «27» июня 2017 г.
Председатель УМК факультета Дробышевская Л.Н.



Рецензенты:



Сафешкин Игорь Николаевич – Управляющий директор
ООО «НАМА»



Костецкий Андрей Николаевич, зав кафедрой маркетинга и
торгового дела КубГУ, к. э. н., доцент

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины.

Целями освоения дисциплины «Интегрированные системы менеджмента» являются:

- научить студентов принципам построения интегрированных систем менеджмента (ИСМ) организаций на основе положений международных стандартов ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000, а также стратегии всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM), развиваемой в международной и отечественной практике;
- формирование навыков исследования интегрированных систем управления с позиций требований международных стандартов в области менеджмента качества, экологического менеджмента, систем управления промышленной безопасностью и охраны труда;
- освоение современных законов и принципов функционирования и развития ИСМ на базе системы менеджмента качества.

1.2 Задачи дисциплины.

- изучение современных средств и методов управления качеством;
- формирование практических навыков использования средств и методов при разработке, внедрении и улучшении интегрированных систем менеджмента;
- изучение основных организационных действий по удовлетворению потребителей и повышению эффективности производства;
- рассмотрение методов анализа состояния и динамики объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств управления качеством.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина Б1.В.05 «Интегрированные системы менеджмента» относится к вариативной части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана. Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения данного курса, формируются в процессе изучения следующих дисциплин: Методы и модели менеджмента качества, Моделирование бизнес-процессов. Данную учебную дисциплину дополняет параллельное или последующее освоение следующих дисциплин: Стратегическое планирование на основе всеобщего управления качеством, Системы менеджмента профессиональной безопасности и здоровья, Системы экологического менеджмента.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональной компетенции ПК-10

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-10	Способность разрабатывать и применять нормативно-техническую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	нормативно-техническую документацию по созданию системы обеспечения качества и показатели ее оценки	применять нормативно-техническую документацию по созданию системы обеспечения качества и показатели ее эффективности	навыками использования нормативно-технической документации по созданию системы обеспечения качества и инструментов

№ п.п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
			эффективност и	и	контроля её эффективност и

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице для студентов ОФО.

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			9	A	B	C
Контактная работа, в том числе:						
Аудиторные занятия (всего):		28		28		
Занятия лекционного типа		4		4	-	-
Лабораторные занятия		-		-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		24		24	-	-
		-		-	-	-
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-		-		
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3		0,3		
Самостоятельная работа, в том числе:		53		53		
Курсовая работа		-		-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала		10		10	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		20		20	-	-
Решение кейсов		10		10	-	-
Подготовка к текущему контролю		13		13	-	-
Контроль:		27,6		27,6		
Подготовка к экзамену		27,6		27,6		
Общая трудоемкость	час.	108	108	-	-	-
	в том числе контактная работа	28.3	28.3			
	зач. ед	3	3			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в семестре (очная форма)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Теории менеджмента качества. Система менеджмента качества как основа для создания интегрированной системы	12	2	10		

2.	Интегрированные системы менеджмента предприятия	16	2	14		
	<i>Итого по дисциплине:</i>	28	4	24		

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Теории менеджмента качества. Система менеджмента качества как основа для создания интегрированной системы	Эволюция мышления в области менеджмента качества. менеджмента качества Разработка и развитие системного подхода к управлению качеством за рубежом. Использование общих принципов теории управления. Понятие «управление качеством». Опыт управления качеством в США, Японии и европейских странах. Общие подходы и методы работы по улучшению качества. Зарождение элементов управления качеством в России. Развитие контроля качества. Разработка и развитие системного подхода к управлению качеством продукции на отечественных предприятиях. Использование общих принципов теории управления. Теория всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM). Всеобщее управление качеством (TQM): история возникновения, основные концепции. Основные принципы и положения TQM. Ключевые элементы системы TQM. «Наставники» по качеству. Проблемы всеобщего менеджмента качества. Особенности менеджмента качества в России. Характерные ошибки при реализации TQM. У.Эдвард Деминг и его роль в развитии теории менеджмента качества. Универсальная технология менеджмента качества. Цикл Шухарта–Деминга (цикл PDCA). 14 принципов Деминга и их смысл. «Смертельные болезни» по Демингу.	Блиц-опросы
2.	Интегрированные системы менеджмента предприятия	Стандарты ИСО серии 9000 – организационно-методический фундамент для создания интегрированных систем менеджмента в организациях. Международные стандарты в области менеджмента качества. История создания стандартов ISO 9000. Стандарты ИСО серии	Устные опросы

	9000 версии 2000 г. и версии 2008-2009 гг. Содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» и ГОСТ Р ИСО 9004:2009 «Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества». Интегрированные системы менеджмента предприятий. Понятие интегрированной системы менеджмента (ИСМ). Цели и задачи (предпосылки) интеграции систем управления на предприятиях, модели интеграции. Подходы, принципы и методология построения интегрированных систем менеджмента. Ключевые проблемы построения ИСМ и варианты принятия оптимальных решений. Выгоды от создания ИСМ на предприятиях. Применение принципов, установленных в международных стандартах (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000) при создании интегрированных систем менеджмента. Международные стандарты ИСО серии 14000. Требования к системе экологического менеджмента. Принципы и подходы внедрения СЭМ на базе СМК. Основные условия интеграции СЭМ и СМК. Архитектура интеграции. Стандарты OHSAS 18001 и SA 8001; применение принципов интеграции систем менеджмента на предприятиях. Процессный подход в менеджменте. Процессный подход в управлении организацией, как основа создания интегрированных систем менеджмента. Модель менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Сущность процессного подхода. Преимущества и недостатки процессного подхода. Процессы на предприятии, примеры применения процессного подхода.	
--	--	--

2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Теории менеджмента качества. Система менеджмента качества как основа для создания	Эволюция мышления в области менеджмента качества. Теория всеобщего управления качеством (Total Quality Management - TQM): основные принципы и положения Статистические методы контроля и управления качеством.	Письменная работа Блиц-опросы

	интегрированной системы	Философия Деминга. Знаменитые 14 постулатов Э. Деминга.	
2.	Интегрированные системы менеджмента предприятия	Стандарты ИСО серии 9000 – организационно-методический фундамент для создания интегрированных систем менеджмента в организациях Интегрированные системы менеджмента предприятий: понятие, цели и задачи интеграции систем управления, модели интеграции. Применение принципов, установленных в международных стандартах (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000) при создании интегрированных систем менеджмента. Процессный подход в управлении организацией, как основа создания интегрированных систем менеджмента	Семинар-конференция Устные опросы

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

2.3.3 Лабораторные занятия – не предусмотрены учебным планом

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ – не предусмотрены учебным планом

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Теории менеджмента качества. Система менеджмента качества как основа для создания интегрированной системы	Методические указания для подготовки эссе, рефератов, курсовых работ. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Методические указания по выполнению расчётно-графических заданий. Утверждены на заседании Совета

		экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
2.	Интегрированные системы менеджмента предприятия	Методические указания для подготовки эссе, рефератов, курсовых работ. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Методические указания по выполнению расчётно-графических заданий. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

3. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины лекции, семинары, практические занятия, консультации являются ведущими формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной технологии.

При освоении дисциплины в учебном процессе применяются активные и интерактивные (взаимодействующие) формы проведения занятий, а именно:

- дискуссии;
- проблемное обучение.

Такие образовательные технологии дают наиболее эффективные результаты освоения дисциплины с позиций актуализации содержания темы занятия, выработки продуктивного мышления, терминологической грамотности и компетентности обучаемого в аспекте социально-направленной позиции будущего магистра, и мотивации к инициативному и творческому освоению учебного материала.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Менеджмент реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерные симуляции, разбор конкретных ситуаций и т.д.) В сочетании с внеаудиторной работой они создают дополнительные условия формирования и развития требуемых компетенций обучающихся, поскольку позволяют обеспечить активное

взаимодействие всех участвующих в процессе обучения, включая преподавателя. Эти методы в наибольшей степени способствуют личностно ориентированному подходу (обучение в сотрудничестве). При этом преподаватель выступает скорее в роли организатора процесса обучения, лидера группы, создателя условий для проявления инициативы обучающихся.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля

Пример тестового задания (ПК-10)

Блиц-опрос по разделу «Управление качеством»

1. Что такое качество?
2. Дайте определение показателя качества. Приведите примеры.
3. Что представляет собой система качества (СК) на предприятии?
4. Сколько элементов содержит СМК предприятия? Перечислите их.
5. Как называется деятельность, целью которой является профилактика причин плохого качества?
6. Что представляет собой улучшение качеством? Какие пути улучшения качества на предприятиях Вы знаете?
7. Какая теория является основой современного менеджмента качества?
8. В какой области деятельности применимы стандарты ИСО серии 9000?
9. Какой стандарт серии 9000 имеет название «СМК. Основные положения и словарь»?
10. Какой стандарт серии 9000 является базой для сертификации СМК предприятий, организаций?
11. Как называются методы в управлении качеством, позволяющие оценить и проанализировать состояние технологического процесса?
12. Как называется группа методов, состоящая из 7 инструментов решения проблемы качества?
13. Назовите метод, позволяющий ранжировать причины по значимости с целью принятия первоочередных мер?
14. Назовите метод контроля качества процессов, который связан с изучением 5 основных факторов.
15. Что такое TQM? Расшифруйте аббревиатуру и дайте определение.
16. Сколько принципов TQM вы знаете? Назовите их.
17. Сколько этапов содержит универсальная технология менеджмента качества?
18. Расшифруйте название цикла PDCA.
19. Сколько постулатов выражают философию Э. Деминга в области менеджмента качества?
20. Какой постулат Деминга запомнился? Назовите его.

Примерная тематика рефератов, эссе, докладов (ПК-10)

1. Качество в XXI веке. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития.
2. Философия У. Э. Деминга и его роль в формировании теоретических принципов современного менеджмента качества.

3. Интегрированные системы менеджмента на предприятиях.
4. Международные стандарты ISO 9000 и ISO 14000: связь основных положений и соответствие требований.
5. Проблемы внедрения стандартов ИСО серии 9000 в современных условиях российских предприятий.
6. Качество: упущенная возможность?
7. Процессный подход при разработке систем менеджмента качества: зарубежный опыт и ситуация в России.
8. Корпоративные стандарты серии 9000.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Образцы тестов, заданий

Вариант теста

1. В соответствии с ИСО 9001:2015 применение процессного подхода требует рассмотрения процессов с точки зрения:
 - а) бизнес-процесса
 - б) добавленной ценности
 - в) добавленной стоимости
 - г) потребительской ценности.
2. Документированные процедуры оформляются в виде:
 - а) руководств по качеству
 - б) технологических инструкций
 - в) рабочих инструкций
 - г) записей по качеству
 - д) стандартов предприятия.
3. Документом, описывающим применение СМК к конкретной продукции, проекту или контракту является:
 - а) руководство по качеству
 - б) план качества
 - в) рабочие инструкции
 - г) спецификация
 - д) технические условия.
4. Количество заинтересованных сторон в деятельности организации равно:
 - а) 3
 - б) не менее 3
 - в) не менее 5
 - г) 5
 - д) 7.
5. Количество обязательных документированных процедур по ИСО 9001:2015 равно:
 - а) 8
 - б) 2
 - в) 10
 - г) 6
 - д) 4.
6. Количество принципов менеджмента качества в МС ИСО 9000:2005 равно:
 - а) 10
 - б) 3
 - в) 8
 - г) 5.
7. Количество уровней иерархии документов системы менеджмента качества по ИСО 9001:2015 равно:
 - а) 5

б) 3

в) 7

г) 9.

8. Методология PDCA, рекомендуемая в ИСО 9001:2015 к процессам, включает этапы:

а) Планирование-Действия по улучшению-Выполнение-Проверка

б) Мотивация-Планирование-Выполнение-Проверка

в) Планирование-Выполнение-Проверка-Действия по улучшению

г) Планирование-Мотивация-Выполнение-Проверка.

9. Не относится к основным процессам СМК по ИСО 9001:2015 процесс:

а) менеджмент ресурсов

б) ответственность руководства

в) измерение, анализ и улучшение

г) выпуск продукции

д) бенчмаркинг.

10. Не раскрывается в ИСО 9001:2015 в виде требований понятие:

а) направленность на постоянное улучшение

б) самооценка

в) направленность на удовлетворение потребителя

г) процессный подход

д) инфраструктура.

11. Не требует обязательной разработки документированной процедуры процесс:

а) управление записями

б) проектирование и разработка

в) управление документами

г) предупреждающие действия

д) внутренний аудит.

12. Обеспечение качества – это:

а) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;

б) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;

в) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные системы.

13. Объектом рассмотрения в СМК является:

а) система

б) продукция

в) инфраструктура

г) процессы

д) всё вышеперечисленное.

14. Проект создания СМК – это:

а) основной процесс

б) уникальный процесс

в) вспомогательный процесс

г) рабочий процесс.

15. Пункт ИСО 9001:2008, требующий обязательного наличия отчетных документов «записей», исходя из специфики процесса/организации:

а) 7.6

б) 7.5.4

в) 7.4.1

г) 5.6.1

д) 7.2.2.

16. Система менеджмента качества предназначена для:
- а) удовлетворения внутренних потребностей управления предприятием
 - б) руководства и управления организацией применительно к качеству
 - в) разработки и производства новых видов продукции.
17. Стандарт ИСО 9001:2015 не используется для:
- а) установления требований к СМК
 - б) обеспечения результативности СМК
 - в) установления требований к продукции
 - г) проведения сертификации СМК
 - д) заключения контрактов.
18. Термин «документированная процедура» означает, что процедура:
- а) разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии
 - б) идентифицирована, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии
 - в) актуализирована, разработана, документально оформлена и внедрена.
19. Требование обоснования любых исключений в СМК по ИСО 9001:2015 определено в разделе:
- а) 4.2
 - б) 8.4
 - в) 7.3
 - г) 1.2
 - д) 5.4.
20. Требования по идентификации, по определению последовательности и взаимодействия процессов, необходимых для реализации СМК и их применения в организации имеются в ИСО 9001:2015 в пункте:
- а) 0.2
 - б) 4.1
 - в) 7.5
 - г) 7.2
 - д) 8.2.3.

Перечень вопросов к экзамену

- 1. Дайте определение понятиям: «качество продукции», «качество услуги».
- 2. Качество жизни: понятие, основные составляющие.
- 3. В чем заключается значение управления качеством на современном этапе?
- 4. В чем различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»? Каковы современные подходы и методы управления качеством?
- 5. Дайте определение системы качества на предприятии?
- 6. Перечислите элементы системы качества.
- 7. Задачи обеспечения качества на предприятии (в фирме).
- 8. Улучшение качества продукции и услуг, пути и способы улучшения.
- 9. Системы KAIZEN и KAYRIO.
- 10. Экономика качества: хронические потери и способы их уменьшения.
- 11. Жизненный цикл продукции и услуги.
- 12. Охарактеризуйте отечественные системы управления качеством: сущность, цели и результаты.
- 13. Проанализируйте этапы эволюционного развития системного подхода в управлении качеством за рубежом.
- 14. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством продукции и услуг во многих странах мира?
- 15. Дайте определение современной концепции менеджмента качества.

16. Сущность концепции TQM (Total Quality Management), основные принципы TQM.

17. Концепция TQM и возможность ее реализации на российских предприятиях.

18. Роль статистических методов в управлении качеством.

19. Перечислите 3 категории статистических методов по степени сложности их реализации.

20. Охарактеризуйте семь простых методов статистического контроля качества.

21. В чем заключается назначение контрольных листов?

22. Цели и задачи применения диаграммы Парето?

23. Какие компоненты описывает диаграмма Ишикавы?

24. Что позволяют выявить диаграммы разброса?

25. Перечислите основные виды контрольных карт.

26. Модель системы менеджмента качества согласно ИСО 9001.

27. Политика и цели в области качества.

28. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.

29. Охарактеризуйте универсальную технологию менеджмента качества (цикл Шухарта-Деминга, цикл PDCA).

30. Инструменты менеджера по управлению качеством.

31. Цели менеджмента качества.

32. Дайте определение понятию «петля качества».

33. Принципы процессного подхода в системе менеджмента качества.

34. Стандарты ИСО серии 9000 последней версии и их использование.

35. Принципы построения систем менеджмента качества в стандартах ИСО серии 9000 версии 2015 г.

36. Стандарты ИСО серии 14000: системы экологического менеджмента, принципы и подходы внедрения СЭМ на предприятиях.

37. Международные стандарты в области менеджмента в сфере охраны труда и промышленной безопасности (OHSAS 18000), а также социальной ответственности (SA 8000): цели стандартов, особенности и преимущества внедрения.

38. Что такое интегрированные системы менеджмента качества?

39. Цели, принципы создания интегрированных систем менеджмента на предприятии.

40. Основные цели введения стандартов на системы менеджмента качества.

41. Охарактеризуйте процедуру сертификации систем менеджмента качества на предприятии.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1 Основная литература:

1. Серенков П.С. Методы менеджмента качества. Методология организац. проектир. инженер. составляющей системы менеджмента качества / П.С. Серенков. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 491 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Высшее обр.). (п) ISBN 978-5-16-004962-5 znanium.com
2. Дорофеев, В. Д. Эффективность управления трудовыми ресурсами предприятия при внедрении системы менеджмента качества [Электронный ресурс] : монография / В. Д. Дорофеев, А. Н. Шмелева. - Пенза: Информационно-издательский центр ПГУ, 2008. - 210 с. - ISBN 978-5-94170-212-1. znanium.com
3. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 299 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-005070-6 znanium.com
4. Серенков П.С. Методы менеджмента качества. Процессный подход / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. — Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2017. — 441 с.: ил. — (Высшее образование: Магистратура). znanium.com

5.2 Дополнительная литература:

5. Шевцова Н.С. Стандарты качества окружающей среды: Учебное пособие / Н.С. Шевцова, Ю.Л. Шевцов, Н.Л. Бацукова; Под ред. М.Г. Ясоевеева - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2015. - 156 с.: 60х88 1/16. - (ВО: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-009382-6
6. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B.

5.3. Периодические издания

Журнал «Бизнес. Менеджмент. Право»

Журнал «Российский журнал менеджмента»

Журнал «Управление компанией»

Журнал «Управление человеческим потенциалом»

Журнал «Эффективное антикризисное управление»

Журнал «Экономика: теория и практика»

Журнал «Стандарты и качество»

Журнал «Методы менеджмента качества»

Журнал «Контроль качества продукции (МОС)»

Журнал «Мир измерений»

Журнал «Качество в строительстве»

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. URL: <http://www.iacenter.ru> – Официальный сайт Межведомственного аналитического центра.
2. URL: <http://www.gks.ru> – официальный сайт Федеральной службы государственной статистики.
3. URL: <http://www.krsdstat.ru> – официальный сайт Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Краснодарскому краю.
4. URL: <http://www.economy.gov.ru> – официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации.
5. URL: <http://economy.krasnodar.ru> – официальный сайт Министерства экономического развития Администрации Краснодарского края.
6. URL: <http://expert.ru/> - Официальный сайт журнала «Эксперт» и Рейтингового агентства «Эксперт».
7. Справочные правовые системы: «Консультант Плюс», «Гарант» и др.;
8. Научно-образовательный портал: <http://www.aup.ru>.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятие лекционного типа представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, последовательного и ясного изложения с использованием мультимедийных технологий, лекции-дискуссии. Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала, сообщить обучающимся основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументировано излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса. На лекциях изучаются теоретико-методологические основы научных исследований актуальных социально-экономических проблем. В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, акцентируется внимание на актуальные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Лекционные материалы в электронной форме передаются обучающимся. На их основе, изучения основной и дополнительной научной литературы обучающиеся продолжают изучение дисциплины на практических занятиях.

Практические занятия являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются обучающимися знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К каждому занятию преподавателем формулируются практические задания, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины. При проведении практических занятий участники готовят и представляют (с использованием программы Power Point) небольшие сообщения по наиболее важным теоретическим аспектам исследуемой в рамках ВКР темы, отвечают на вопросы преподавателя и других обучающихся.

Самостоятельная работа слушателей по дисциплине проводится с целью закрепления и систематизации теоретических знаний, формирования у обучающихся навыков по их применению при решении исследовательских задач в выбранной

предметной области. Самостоятельная работа включает: изучение основной и дополнительной литературы, выполнение домашних заданий; подготовку к контрольным работам; выполнение расчетно-графической работы, самоподготовку к участию в дискуссиях. Контроль за выполнением самостоятельной работы проводится при изучении каждой темы дисциплины на семинарских занятиях. Это текущий опрос, подготовка сообщений. Промежуточный контроль по итогам освоения дисциплины осуществляется в форме экзамена. Описание заданий для самостоятельной работы обучающихся и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине. В ходе самоподготовки к участию в дискуссиях и конференции обучающийся осуществляет сбор и обработку материалов по тематике его исследования, используя при этом открытые источники информации (публикации в научных изданиях, аналитические материалы, ресурсы сети Интернет и т.п.), а также практический опыт и доступные материалы объекта исследования. Критерии оценки заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся формулируются преподавателем в фонде оценочных средств.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости) – не предусмотрен

8.1. Перечень необходимого программного обеспечения

При проведении лекционных, семинарских (практических) занятий по дисциплине в аудиториях, оборудованных интерактивной доской применяются компьютерные «проникающие» технологии обучения по отдельным темам курса.

Используется следующее программное обеспечение: PowerPoint Microsoft Office, ОС Microsoft Windows 10 с выходом в Интернет.

8.2. Перечень информационных справочных систем:

Электронно-библиотечная система (ЭБС) BOOK.ru,

«Консультант студента" (www.studentlibrary.ru),

Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE",

Электронная библиотечная система "Юрайт",

справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>),

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>).

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

В качестве электронных средств обучения по дисциплине, с позиции реализации интерактивных образовательных технологий, используются аудитории, оснащенные компьютерами и мультимедийной аппаратурой. Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине используется LCD-проектор.

Библиотечный фонд КубГУ: учебники, учебные пособия, периодические журналы, в электронной и бумажной формах.

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия лекционного типа	Аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А,

		4033Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, а также аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд., 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
3.	Лабораторные занятия	Лаборатории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Рабочие места, подключены к локальной сети факультета, имеют доступ к глобальной сети Интернет. Ауд. 201Н, 202Н, 203Н, А203Н, 205А
4.	Групповые и индивидуальные консультации	Кафедра. (ауд. 223, 224, 230, 236, 206А, 205Н, 218Н), ауд. А208Н
5.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5043Л, 5045Л, 5046Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
6.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета Ауд. 213А, 218А, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н

Рецензия
на рабочую программу дисциплины «Интегрированные системы менеджмента»
для направления подготовки 27.04.02 Управление качеством, программы Управление
производственными и бизнес-процессами, форма обучения очная

В условиях реализации программы устойчивого развития в РФ изучение магистрами дисциплины «Интегрированные системы менеджмента» является актуальным. Курс читается в семестре А, после ряда управленческих и общих дисциплин по менеджменту и управлению качеством, что позволяет наиболее эффективно усваивать учебный материал в рамках данного курса. Учебным планом предусмотрены лекционные, практические занятия и самостоятельная работа, по окончании которых студенты сдают экзамен.

Роль и место курса «Интегрированные системы менеджмента» в высшем образовании определяется тем, что научные методы менеджмента качества позволяют сформировать четкую систему правил, приемов, способов воздействия на объекты управления с целью повышения эффективности управленческой деятельности, достижения поставленных целей.

Целью дисциплины «Интегрированные системы менеджмента» является формирование у магистров знаний, умений и навыков использования современных методов моделирования бизнес-процессов и выработка компетентностных подходов к научно-аргументированной и объективной позиции подготовки, принятия и реализации эффективных управленческих решений.

В результате освоения дисциплины обучающийся узнает, как разрабатывать и применять нормативно-техническую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.

Содержание, структура рабочей программы дисциплины «Интегрированные системы менеджмента» полностью соответствует поставленной цели и сформулированным задачам. Учебный материал подобран методически грамотно и разделен на темы. В рамках самостоятельной работы наряду с опросом и презентациями предусмотрены индивидуальные задания и проведения тестирования. Указано учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе: перечень основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов; методические рекомендации (материалы) преподавателю; методические рекомендации студентам.

Содержание рабочей программы соответствует ФГОС ВО по направлению 27.04.02 «Менеджмент» квалификация (степень) магистр. Рабочая программа соответствует требованиям, предъявляемым к рабочим программам, имея все необходимые структурные элементы, и может быть использована в учебном процессе.

Управляющий директор ООО «НАМА»

И.Н. Сафошкин

