

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 06.03.2024 18:56:20
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – филиал РАНХиГС

кафедра менеджмента

УТВЕРЖДЕНА

решением методической комиссии по
направлению подготовки 38.03.02
Менеджмент Протокол №1 от «28» августа
2019 г.
в новой редакции Протокол № 2 от «28»
апреля 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки)

«Стратегический менеджмент»

(профиль)

бакалавр

(квалификация)

Очная

(формы обучения)

Год набора – 2020

Санкт-Петербург, 2020 г.

Автор(ы)–составитель(и):

к.э.н., доцент кафедры менеджмента Козырев Александр Александрович

Заведующий кафедрой менеджмента, к.э.н., профессор Нещерет Александр Карлович

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативные правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-7	владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	ПК-7.1	владеть навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) / профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения промышленной организации (отдела, цеха)	ПК – 7.1	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основы бизнес планирования, методики контроля и реализации бизнес-планов, знать базовые условия заключаемых соглашений, договоров и контрактов, • знать методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ.

		<p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • поэтапно контролировать реализацию бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ. <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ
--	--	--

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы 144 академических часов на очной форме обучения.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Общая трудоемкость	144
Аудиторная работа	72
Лекции	36
Практические занятия	36
Самостоятельная работа	36
Контроль самостоятельной работы	36
Виды текущего контроля	Тестирование, разработка управленческого решения на основе поиска действующих нормативных и

	правовых документов
Вид итогового контроля	экзамен

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества относится к обязательным дисциплинам вариативной части Блока 1 «Дисциплины». Дисциплина читается на 1 курсе в 2 семестре по очной форме обучения. Учебная дисциплина базируется на знаниях, полученных на дисциплинах: Введение в менеджмент, Теория организации, Стратегический менеджмент. Знания, полученные в результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества, используются студентами при изучении дисциплины, могут использоваться при изучении дисциплин Антикризисный менеджмент Управление рисками, Производственный менеджмент, а также при прохождении обучающимися практики по получению первичных профессиональных умений и навыков. Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Понятие и сущность качества	12	4		4		4	
Тема 2	Понятие и принципы управления качеством	12	4		4		4	

Тема 3	Основные методы управления качеством и сферы их приложения	12	4		4		4	
Тема 4	Наука квалиметрия	12	4		4		4	
Тема 5	Система управления качеством, основанная на стандартах ИСО серии 9000	12	4		4		4	Т**
Тема 6	Система управления качеством, основанная на принципах всеобщего управления качеством	12	4		4		4	
Тема 7	Стандартизация и метрология в управлении качеством	12	4		4		4	
Тема 8	Сертификация и лицензирование в управлении качеством	12	4		4		4	
Тема 9	Защита прав потребителя	12	4		4		4	
Промежуточная аттестация		36						экзамен
Всего акад./астрон. часов:		144/108	36		36	2*	36	

Примечание:

*- не учитывается в общем объеме дисциплины

**Т-тест

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие и сущность качества

Предмет науки управления качеством. Определение и природа качества. Сущность качества. Качество, свойства, потребности. Терминология в области качества. Русско-английские соответствия основных терминов. Экономические аспекты качества. Организация процесса управления качеством. Функции управления качеством Состав, содержание и характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятия по качеству, принятие решений и их реализация, взаимодействие с внешней средой. Понятие и виды контроля качества, их назначение и область применения. Виды затрат на качество. Экономическая эффективность улучшения качества.

Тема 2. Понятие и принципы управления качеством

Понятие управления качеством. Принципы управления качеством. Принципы управления качеством в США. Принципы японского управления качеством. Принципы управления и контроля в области качества в Европейских странах. Европейская сеть по сертификации систем качества. Развитие и становление принципов управления качеством в России. Контроль качества и методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях. Проблемы, недостатки и перспективы развития отечественной системы управления качеством.

Тема 3. Основные методы управления качеством и сферы их приложения

Общие методы управления качеством. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма причин и следствий Исикавы К., диаграмма Парето, гистограмма, стратификация, контрольные листки, контрольные карты. Бенчмаркинг: внутренний и внешний. Концепция шесть сигм. Реализация методов управления качеством в сфере производства и в сфере оказания услуг.

Тема 4. Наука квалиметрия

Понятие и принципы квалиметрии. История квалиметрии. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная. Методы квалиметрии. Квалиметрия в стандартизации. Стадии классической схемы квалиметрии. Применение принципов квалиметрии в управлении качеством. Положительные эффекты применения методов квалиметрии.

Тема 5. Система управления качеством, основанная на стандартах ИСО серии 9000

Международные организации по стандартизации: ИСО, МЭК. Организационная структура ИСО. Международные стандарты ИСО серии 9000 (МС ИСО серии 9000): назначение, состав, структура и краткая характеристика стандартов. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества. Особенности стандартов ИСО серии 9000 для различных отраслей производства. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО 9000.

Тема 6. Система управления качеством, основанная на принципах всеобщего управления качеством

Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Соотношение систем управления качеством стандартов ИСО 9000 и TQM. Проблема доверия к качеству продукции. Глобальный подход к испытаниям и сертификации. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки качества в организации.

Тема 7. Стандартизация и метрология в управлении качеством

Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. Организационно-правовые основы метрологии. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством. Система обеспечения единства измерений. Международные метрологические организации.

Тема 8. Сертификация и лицензирование в управлении качеством

Определение, назначение и цели сертификации. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации. Органы сертификации в России. Сертификация в международной практике. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции. Применение штрих-кода. Назначение и цель лицензирования. Лицензионные органы в РФ. Роль лицензирования в управлении качеством.

Тема 9. Защита прав потребителя

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества могут использоваться следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа – устный / письменный в ДОТ опрос;
- при проведении занятий семинарского типа – устный / письменный в ДОТ опрос, дискуссия, собеседование (групповое), участие в дискуссии;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов – тестирование.

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

Устный ответ на вопросы билета. По результатам сдачи зачета проставляются оценки «зачтено», «незачтено».

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по темам

Тестирование

Тема 5. Система управления качеством, основанная на стандартах ИСО серии 9000

1. Сопоставьте стандарты:

- а) ИСО 9000
- б) ИСО 9001
- в) ИСО 9004
- г) ИСО 19011

- а) Требования
 - б) Основные принципы и словарь
 - в) Руководящие указания по улучшению качества
 - г) Руководящие указания по проверке системы
2. Всесторонний и систематический анализ деятельности организации:
- а) самооценка;*
 - б) анализ системы менеджмента качества;
 - в) аудит качества;
 - г) сертификация;
3. Комитет по оценке соответствия в структуре ИСО:
- а) КАСКО;*
 - б) СТАКО;
 - в) ИНФКО;
 - г) ДЕВКО;
4. Комитет по подготовке предложений по планированию работы ИСО, по организации и координации технических сторон работы:
- а) КАСКО;
 - б) СТАКО;
 - в) ПЛАКО;*
 - г) ДЕВКО;
5. Основная цель системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:
- а) соответствие организационного управления требованиям государственных стандартов
 - б) соответствие организационного управления требованиям международных стандартов
 - в) удовлетворенность потребителей*
 - г) обязательность внедрения в соответствии с требованиями законодательства
6. Оценка процессов системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000 включают:
- а) организацию соответствующим образом процесса и распределение ответственности
 - б) внедрение и поддержание в рабочем состоянии процедуры
 - в) проверка эффективности процесса в достижении требуемых результатов
 - г) все перечисленные*

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-7	владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	ПК-7.1	владеть навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов

Этап освоения компетенции	Критерий оценивания	Показатель оценивания
ПК-7.1 – владеть навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов	Знания методов координации деятельности исполнителей при выполнении конкретных проектов и работ, разработок инвестиционных проектов и умение проводить их проверку, определить вид необходимого бизнес-плана в зависимости от предполагаемого бизнес - проекта; - выбирать оптимальную структуру бизнес-плана в зависимости от его назначения; - владеть методами анализа и оценки экономических и социальных условий на осуществляемую	Способность применять навыки поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, навыки документального оформления решений внедрения технологических, продуктовых и иных инноваций, разрабатывать программу организационных изменений

	предпринимательскую деятельность	
--	-------------------------------------	--

4.3.2 Типовые оценочные средства

Перечень вопросов для зачета

1. Подходы к определению качества.
2. Квалиметрия: понятие, задачи, виды, объекты.
3. Показатели качества и их классификация.
4. Методы и средства квалиметрии.
5. Системообразующие факторы и составляющие элементы конкурентоспособности продукции и конкурентоспособности товара.
6. Ранние этапы в теории управления качеством; система Тейлора и статистический контроль качества.
7. Основные этапы эволюции управления качеством.
8. Зарубежные модели управления качеством.
9. Системный подход к решению проблем качества в 50-х годах XX века.
10. Отечественный опыт управления качеством.
11. Понятие «цикл Деминга» и содержание его основных этапов.
12. Роль кружков качества в повышении качества работы на предприятии.
13. Основные положения Международных стандартов ИСО серии 9000 в редакциях 1986г. и 1994г.
14. «Цепная реакция» по Демингу: содержание диаграммы.
15. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) как философия управления современным предприятием.
16. Бенчмаркинг как метод TQM.
17. Модель самооценки деятельности организации на соответствие критериям премий по качеству.
18. Особенности международных стандартов ИСО серии 9000 в редакции 2000г.
19. Структура серии стандартов ИСО 9000 и краткое содержание стандартов.
20. Процессный подход в управлении качеством.
21. Цели в области качества.
22. Современные принципы менеджмента качества.
23. Формирование системы менеджмента качества на предприятии.
24. Основные отраслевые стандарты в области менеджмента качества.
25. Основные виды документов системы менеджмента качества на предприятии в соответствии с МС ИСО серии 9000.

26. Премии в области качества. Самооценка деятельности предприятий по критериям премий в области качества.
27. Системы управления качеством окружающей среды предприятия.
28. Организация технического контроля качества продукции на предприятии.
29. Виды аудита системы менеджмента качества на предприятии.
30. Экономические аспекты качества.
31. Статистические методы управления качеством.
32. Технология развертывание функции качества (метод QFD).
33. FMEA-анализ в управлении качеством.
34. Стратегия «шесть сигм».
35. Стандартизация в обеспечении качества.
36. Метрология в обеспечении качества.
37. Сертификация в обеспечении качества.
38. Основные положения Федерального закона «О техническом регулировании»
39. Нематериальные ресурсы в управлении качеством.

Шкала оценивания.

При оценивании используется балльно-рейтинговая система, позволяющая осуществлять постоянный мониторинг усвоения студентами учебной программы курса во время аудиторных занятий, а также контролировать самостоятельную работу обучающихся. В течение семестра во время аудиторных и самостоятельных занятий по освоению дисциплины студент может набрать 60% от общего числа баллов, необходимых для получения соответствующей оценки. Баллы, полученные на экзамене, прибавляются к уже заработанным в ходе семестра.

Критерии оценки знаний, навыков; описание параметров формирования баллов, присваиваемых во время освоения дисциплины:

1. Посещаемость лекционных занятий – 20 баллов;
2. Текущий контроль предусматривает контрольные работы с подведением итогов в баллах – 20 баллов;
3. Работа на семинарских занятиях (контрольные работы) – 20 баллов;
4. Ответ на экзамене – до 40 баллов.

На основании п. 14 Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС в институте принята следующая шкала перевода оценки из многобалльной системы в пятибалльную:

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
		А

96-100	отлично	В
86-95	отлично	С
71-85	хорошо	Д
61-70	хорошо	Е
51-60	удовлетворительно	ЕХ

На оценку «Зачтено» (40 баллов) студент должен продемонстрировать знания методов координации деятельности исполнителей при выполнении конкретных проектов и работ, разработок инвестиционных проектов и умение проводить их проверку, определить вид необходимого бизнес-плана в зависимости от предполагаемого бизнес - проекта; - выбирать оптимальную структуру бизнес-плана в зависимости от его назначения; - владеть методами анализа и оценки экономических и социальных условий на осуществляемую предпринимательскую деятельность. А также излагает выводы и предложения, правильно отвечает на все дополнительные вопросы, ответ должен быть логичным и последовательным.

На оценку «Незачтено» (10 баллов) студент не продемонстрировал знания методов координации деятельности исполнителей при выполнении конкретных проектов и работ, разработок инвестиционных проектов и умение проводить их проверку, определить вид необходимого бизнес-плана в зависимости от предполагаемого бизнес - проекта; - выбирать оптимальную структуру бизнес-плана в зависимости от его назначения; - владеть методами анализа и оценки экономических и социальных условий на осуществляемую предпринимательскую деятельность. Не может изложить выводы и предложить рекомендации. Не правильно отвечает на все дополнительные вопросы. Ответ является не логичностью и последовательностью.

4.4. Методические материалы

Зачет проводится в форме контрольной работы (ответ на вопросы) по билетам. На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины.

Экзаменационный билет включает в себя две задачи. Содержание задач одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

В процессе подготовки к экзамену организуются предэкзаменационные консультации для всех учебных групп.

Как правило, экзамен принимает преподаватель, читавший учебную дисциплину в данной учебной группе. В аудитории, где проводится экзамен, одновременно находятся все студенты.

Для прохождения экзамена студенту необходимо иметь при себе письменные принадлежности. На подготовку билета отводится 60 минут.

Не следует брать на экзамен шпаргалки. А наличие посторонних материалов влечет за собой получение неудовлетворительной оценки.

При возникновении любых неясностей в процессе решения задачи следует обращаться с вопросами только к преподавателю. Разрешается пользоваться калькулятором.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке к лекциям и семинарам

Наименование темы или раздела дисциплины	Трудоемкость, час.	Список рекомендуемой литературы		Вопросы для самопроверки
		Основная (№ из перечня)	Дополнительная (№ из перечня)	
Понятие и сущность качества	2	1-2	1-3	Понятие и сущность качества Основные термины и понятия в области качества Экономические аспекты качества Управление качеством жизни Классификации затрат на качество Понятие и принципы управления качеством Петля качества, цикл PDCA Экономическая эффективность управления качеством Организация процесса управления качеством Планирование и политика качества Субъект, объект и функции управления качеством Мотивация в области качества, обучение персонала Частные и общие факторы качества, условия их формирования Факторы, влияющие на качество: экономические, правовые, организационные

Наименование темы или раздела дисциплины	Трудоемкость, час.	Список рекомендуемой литературы		Вопросы для самопроверки
		Основная (№ из перечня)	Дополнительная (№ из перечня)	
				Контроль качества: понятие, виды. Критерии для решения о контроле Оценка уровня качества Качество проектирования продукции
Понятие и принципы управления качеством	2	1-2	1-3	Система управления качеством в США Методы управления качеством, применяемые в США Система управления качеством в Европейском Союзе Система и принципы японского управления качеством Развитие и становление элементов управления качеством в России Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП
Основные методы управления качеством и сферы их приложения	2	1-2	1-3	Методы TQM: QFD, FMEA, ФСА, ФФА Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта Понятие и эволюция методов управления качеством Общие методы управления качеством Специальные методы (инструменты) управления качеством: временной ряд, гистограмма, стратификация Причинно-следственная диаграмма Исикавы К. Специальные методы (инструменты) управления

Наименование темы или раздела дисциплины	Трудоемкость, час.	Список рекомендуемой литературы		Вопросы для самопроверки
		Основная (№ из перечня)	Дополнительная (№ из перечня)	
				качеством: диаграмма Парето, потоковая диаграмма, диаграмма рассеивания Бенчмаркинг Концепция шесть сигм
Наука квалиметрия	2	1-2	1-3	Понятие и принципы квалиметрии История квалиметрии Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная Методы квалиметрии Квалиметрия в стандартизации Стадии классической схемы квалиметрии Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения
Система управления качеством, основанная на стандартах ИСО серии 9000	2	1-2	1-3	Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000 Краткая характеристика стандарта ИСО 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» Краткая характеристика стандарта ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования» Краткая характеристика стандарта ИСО 9004 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей

Наименование темы или раздела дисциплины	Трудоемкость, час.	Список рекомендуемой литературы		Вопросы для самопроверки
		Основная (№ из перечня)	Дополнительная (№ из перечня)	
				среды» Международные организации в области стандартизации Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура Стандарты ИСО 10 000 по проверкам систем качества
Система управления качеством, основанная на принципах всеобщего управления качеством	2	1-2	1-3	Содержание концепции всеобщего управления качеством Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки качества в организации 14 принципов управления качеством Э. Деминга. Смертельные болезни в управлении качеством по Э. Демингу Системный подход к управлению качеством Процессный подход к управлению качеством Состав нормативной документации систем качества
Стандартизация и метрология в управлении качеством	2	1-2	1-3	Понятие и система источников права в области управления качеством в Российской Федерации Общая характеристика Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» Государственное управление стандартизацией Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных

Наименование темы или раздела дисциплины	Трудоемкость, час.	Список рекомендуемой литературы		Вопросы для самопроверки
		Основная (№ из перечня)	Дополнительная (№ из перечня)	
				стандартов Организационно-правовые основы метрологии Система обеспечения единства измерений Международные метрологические организации
Сертификация и лицензирование в управлении качеством	2	1-2	1-3	Определение, назначение и цели сертификации Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации Сертификация в международной практике Лицензирования в управлении качеством Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции Понятие и применение штрих-кода
Защита прав потребителя	2	1-2	1-3	Характеристика Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей Юридическая ответственность за нарушение прав потребителя Зарубежный опыт защиты прав потребителей
Всего:	18			

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

**Все источники взаимозаменяемые.*

1. Минько, Эдуард Викентьевич. Менеджмент качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / Э.В. Минько, А.Э. Минько. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2013. - 272 с. <http://ibooks.ru/reading.php?productid=28648>
2. Системы, методы и инструменты менеджмента качества : учебник / М. М. Кане [и др.]. - 2-е изд., обновленное и доп. - СПб.[и др.] : Питер, 2012. - 573 с. <http://ibooks.ru/reading.php?productid=21823>

6.2. Дополнительная литература.

1. Вдовин, Сергей Михайлович. Система менеджмента качества организации : учеб. пособие для вузов, обучающихся по направлениям 090200 "Менеджмент" и 221400 "Упр. качеством" соответствует Федеральному гос. образоват. стандарту 3-го поколения / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 298 с.
2. Губарев, Андрей Викторович. Информационное обеспечение системы менеджмента качества / А. В. Губарев. - М. : Горячая линия - Телеком, 2013. - 132 с.
3. Софьина, Вера Николаевна. Развитие систем менеджмента качества : [учеб. пособие] / В. Н. Софьина ; Федер. гос. бюджетное образоват. учреждение высш. проф. образования, Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации, Сев.-Зап. ин-т упр. - СПб. : СЗИУ РАНХиГС, 2013. Ч. 1 : Управление человеческими ресурсами в системах менеджмента качества . - 219 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа (СР) как вид деятельности студента многогранна. В качестве форм СР при изучении дисциплины предлагаются:

- работа с научной и учебной литературой; - подготовка доклада к практическому занятию;

- более глубокое изучение с вопросами, изучаемыми на практических занятиях;

- подготовка к контрольным работам и зачету;

Задачи самостоятельной работы:

- обретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на основании анализа текстов литературных источников и применения различных методов исследования;

- выработка умения самостоятельно и критически подходить к изучаемому материалу.

Технология СР должна обеспечивать овладение знаниями, закрепление и систематизацию знаний, формирование умений и навыков. Апробированная технология характеризуется алгоритмом, который включает следующие логически связанные действия студента:

- чтение текста (учебника, пособия, конспекта лекций);
- конспектирование текста;
- ответы на контрольные вопросы;
- составление планов и тезисов ответа.

Смотреть 1) Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211) ; 2) Положение о курсовой работе (проекте) выполняемой студентами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211)»

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ) // Собр. законодательства Рос.Федерации.- 2014.- № 9, ст. 851.

6.5. Интернет-ресурсы.

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.07.2017).
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.07.2017).
3. Правовая система «Гарант-Интернет» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// www.garweb.ru](http://www.garweb.ru).
4. Правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// www.consultantr.ru](http://www.consultantr.ru).
5. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
6. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

7. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
8. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью
http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

6.6. Иные источники.

Не используются.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, STATISTIKA,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон»