

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

Кафедра стандартизации,
метрологии и управления
качеством (СМиУК_МТФ)

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Кафедра стандартизации,
метрологии и управления
качеством (СМиУК_МТФ)

наименование кафедры

В.С. Секацкий

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА**

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 Оценка результативности системы
менеджмента качества

Направление подготовки /
специальность _____

Направленность
(профиль) _____

Форма обучения

очная

Год набора

2021

Красноярск 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

270000 «УПРАВЛЕНИЕ В ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

27.04.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Программу
составили

канд.техн.наук, Доцент, Мерзликина Н.В.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины является: формирование знаний и практических навыков по разработки и использования моделей, методик и критериев оценивания функционирования систем менеджмента качества организации.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачи:

- организация действий, необходимых при эффективной работе системы управления качеством;
- содержание управленческого учета и практическое использование показателей переменных и постоянных затрат на обеспечение качества продукции;
- организация мероприятий по улучшению качества продукции и оказания услуг;
- анализ состояния и динамика показателей развития систем управления качеством продукции и услуг;
- разработка и анализ эффективных методов обеспечения качества;
- исследование и разработка моделей систем качества и обеспечение их эффективного функционирования;
- исследование и разработка принципов обеспечения и управления качеством продукции и услуг;
- проектирование процессов с целью разработки стратегии никогда не прекращающегося улучшения качества;
- проектирование моделей систем управления качеством с построением обобщенных вариантов решения проблемы и анализом этих вариантов, прогнозирование последствий каждого варианта, нахождение решения в условиях многокритериальности и неопределенности.

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

ПК-9:Способен организовать работы по созданию, внедрению и сопровождению системы управления качеством продукции и услуг в организации	
ИД-1.ПК-9:Осуществляет функционирование и совершенствование действующей в организации системы менеджмента качества	
Уровень 1	международную и национальную нормативную базу в области систем менеджмента качества

Уровень 1	проводить оценку функционирования систем менеджмента качества
Уровень 1	навыками организации работ по оценке функционирования системы менеджмента качества
ИД-2.ПК-9:Руководит работами по формированию политики организации в области качества, определения ее основных направлений в соответствии со стратегией развития организации и мер по ее реализации	
Уровень 1	методы и способы оценки реализации политики и стратегии организации
Уровень 1	оценивать реализацию политики и стратегии системы менеджмента качества
Уровень 1	навыками организации оценки результатов политики и стратегии системы менеджмента качества организации
ИД-3.ПК-9:Организует и координирует разработку документов системы управления качеством, необходимых для ее функционирования	
Уровень 1	каким способом и в какой документации отражаются критерии результативности системы менеджмента качества
Уровень 1	разрабатывать и оформлять критерии результативности системы менеджмента качества
Уровень 1	навыками организации и координированию работ по документированию критериев результативности системы менеджмента качества
ИД-4.ПК-9:Координирует деятельность подразделений организации в области управления качеством	
Уровень 1	способы и методы координации деятельности подразделений организации в области системы менеджмента качества
Уровень 1	принимать решения, связанные с разработкой критериев оценки деятельности подразделений организации в области системы менеджмента качества
Уровень 1	навыками организации работ по оценке деятельности подразделений организации и подготовки отчетов о деятельности системы менеджмента качества
ПК-6:Способен организовать работы по анализу рекламаций, изучению причин возникновения дефектов, снижению качества работ, выпуска брака и продукции пониженных сортов, по разработке предложений по их устранению	
ИД-1.ПК-6:Организует сбор информации и статистических данных о претензиях и рекламациях к изготавливаемым изделиям	
Уровень 1	способы и методы обработки информации по оценке удовлетворенности потребителя
Уровень 1	обрабатывать информацию по оценке удовлетворенности потребителя
Уровень 1	навыками организации работ по проведению оценки удовлетворенности потребителя
ИД-2.ПК-6:Организует работы по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям	
Уровень 1	способы и методы анализа проблем и определения причин их возникновения
Уровень 1	оценивать результаты анализа проблем и определение причин их возникновения

Уровень 1	навыками организации работ по оценке проблем и проблем и определения причин их возникновения
ИД-3.ПК-6:Принимает решение о допуски продукции к производству и разрабатывает мероприятия по снижению несоответствий продукции	
Уровень 1	способы и методы разработки и оценке мероприятий по улучшению
Уровень 1	разрабатывать и оценивать мероприятия по улучшению
Уровень 1	навыками организации работ по разработке и оценке мероприятий по улучшению
ПК-5:Способен выполнять работы по подтверждению соответствия системы управления качеством организации	
ИД-1.ПК-5:Выполняет работы по подтверждению соответствия системы управления качеством организации	
Уровень 1	требования нормативной базы к системам менеджмента качества и подтверждению соответствия этих систем
Уровень 1	определять критерии систем менеджмента качества для проведения оценки соответствия
Уровень 1	навыками организации работ по разработке критериев для подтверждения соответствия систем менеджмента качества
ПК-4:Способен организовать работы по управлению человеческими ресурсами, обеспечению производства качественной и конкурентоспособной продукции (услуг)	
ИД-1.ПК-4:Осуществляет анализ структуры управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (услуг) и применяемых в организации актуальных методов управления человеческими ресурсами	
Уровень 1	методы анализа деятельности организации, системы менеджмента качества и человеческого ресурса
Уровень 1	определять взаимосвязь между организационной структурой, процессами и человеческим ресурсом и разрабатывать критерии оценки, необходимых для управления человеческими ресурсами
Уровень 1	навыками организации работ по проведению анализа, выбора методов и разработки критериев оценки, необходимых для управления человеческими ресурсами
ИД-2.ПК-4:Разрабатывает рекомендации по формированию мероприятий по повышению качества управления человеческими ресурсами	
Уровень 1	требования нормативной базы к управлению человеческими ресурсами в рамках системы менеджмента качества
Уровень 1	разрабатывать критерии для оценки результатов мероприятий по повышению качества управления человеческими ресурсами
Уровень 1	навыками организации работ по проведению оценки мероприятий повышения качества управления человеческими ресурсами
ПК-1:Способен разрабатывать, внедрять и контролировать системы управления качеством продукции в организации	
ИД-1.ПК-1:Организует работы по проектированию системы управления качеством	
Уровень 1	подходы определения критериев на этапе проектирования системы менеджмента качества
Уровень 1	разрабатывать критерии на этапе проектирования системы менеджмента качества

Уровень 1	навыками организации работ по разработке критериев на этапе проектирования системы менеджмента качества
ИД-2.ПК-1:Внедряет систему управления качеством в организации	
Уровень 1	подходы определения критериев на этапе внедрения системы менеджмента качества
Уровень 1	разрабатывать критерии на этапе внедрения системы менеджмента качества
Уровень 1	навыками организации работ по разработке критериев на этапе внедрения системы менеджмента качества
ИД-3.ПК-1:Осуществляет контроль за функционированием системы управления качеством в организации	
Уровень 1	способы и методы контроля за выполнением установленных критериев для системы менеджмента качества
Уровень 1	проводить контроль за выполнением установленных критериев системы менеджмента качества
Уровень 1	навыками организации работ по проведению контроля выполнения критериев системы менеджмента качества

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Перечень дисциплин, усвоение которых необходимо для изучения дисциплины «Оценка результативности систем менеджмента качества»: Стратегическое управление в системах менеджмента качества, Технология разработки стандартов и нормативных документов, Управление инновационными проектами, Сертификация систем качества, Технология моделирования систем менеджмента качества.

Дисциплина является вариативной.

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

Дисциплина реализуется на русском языке. Рабочая программа предусматривает проведение занятий как в очном режиме по традиционным технологиям, так и в удалённом с использованием ЭО и ДОТ. Дисциплина реализуется с применением ЭО и ДОТ: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=16840>.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	1 (36)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,5 (18)	0,5 (18)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	2 (72)	2 (72)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Общие положения, основные понятия и виды оценивания	2	2	0	8	ИД-1.ПК-1 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-9 ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-4 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-9 ИД-3.ПК-1 ИД-3.ПК-6 ИД-3.ПК-9 ИД-4.ПК-9
2	Оценка процессов систем качества	2	2	0	8	ИД-1.ПК-1 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-9 ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-4 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-9 ИД-3.ПК-1 ИД-3.ПК-6 ИД-3.ПК-9 ИД-4.ПК-9

3	Аудиты СМК	4	4	0	8	ИД-1.ПК-1 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-9 ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-4 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-9 ИД-3.ПК-1 ИД-3.ПК-6 ИД-3.ПК-9 ИД-4.ПК-9
4	Модели самооценки систем качества	4	4	0	16	ИД-1.ПК-1 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-9 ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-4 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-9 ИД-3.ПК-1 ИД-3.ПК-6 ИД-3.ПК-9 ИД-4.ПК-9
5	Анализ стороны высшего руководства со	2	2	0	16	ИД-1.ПК-1 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-9 ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-4 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-9 ИД-3.ПК-1 ИД-3.ПК-6 ИД-3.ПК-9 ИД-4.ПК-9

6	Тайм-менеджмент – оценка эффективности использования временного ресурса	4	4	0	16	ИД-1.ПК-1 ИД-1.ПК-4 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-9 ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-4 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-9 ИД-3.ПК-1 ИД-3.ПК-6 ИД-3.ПК-9 ИД-4.ПК-9
Всего		18	18	0	72	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Основные термины в области оценки системы менеджмента качества. Виды оценки результативности системы менеджмента качества. Требования ГОСТ Р ИСО 9001 к оценке результативности системы менеджмента качества. Методический подход к оценке системы менеджмента качества.	2	0	0

2	2	Требования ГОСТ Р ИСО 9001 к оценке процессов системы менеджмента качества. Моделирование процесса. Виды показателей процесса. Методы измерения результативности процессов. Методы для проведения анализа влияния факторов и показателей на результат процесса.	2	0	0
3	3	Основные термины в области аудита системы менеджмента качества. Требования ГОСТ Р ИСО 9001 к аудиту системы менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 19011. Организация внутреннего аудита системы менеджмента качества.	4	0	0
4	4	Самооценка системы менеджмента качества и цели ее проведения. Модели самооценки. Самооценка в соответствии с ГОС Р ИСО 9004. Премия Правительства РФ в области качества.	4	0	0
5	5	Процедура анализа системы менеджмента качества высшим руководством. Требования ГОСТ Р ИСО 9001 к анализу системы менеджмента качества высшим руководством. Организация проведения анализа высшим руководством.	2	0	0

6	6	Постановка целей. Поглотители времени. Планирование. Приоритеты и оптимизация расходов времени. Технология достижения результатов.	4	0	0
Всего			18	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисципли ны	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Анализ стандарта ГОСТ Р ИСО 9001. Виды оценивания СМК	2	0	0
2	2	Идентификация процесса. Разработка критериев результативности и эффективности процесса	2	0	0
3	3	Определение объективных свидетельств выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001	2	0	0
4	3	Организация проведения аудита системы менеджмента качества	2	0	0
5	4	Модель самооценки на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 9004:2010	2	0	0
6	4	Модель самооценки на основе критериев Премии правительства РФ	2	0	0
7	5	Разработка процедуры «Анализ со стороны высшего руководства»	2	0	0
8	6	Тайм-менеджмент – оценка эффективности использования временного	4	0	0
Всего			18	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№	№	Наименование занятий	Объем в акад. часах
---	---	----------------------	---------------------

п/п	раздела дисциплины		Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

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

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Сидорова Н. А., Анисинкова Е. Б.	Тайм-менеджмент. Создание оптимального расписания дня и эффективная организация рабочего процесса	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2008
Л1.2	Шилина Н. Г.	Мониторинг и обеспечение качества образования: учеб.-метод. пособие для самостоят. работы [для студентов напр. 050100.68 «Педагогическое образование»]	Красноярск: СФУ, 2013
Л1.3	Юдина Г. А., Черных М. Н.	Основы аудита: учебное пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Бухгалтерский учет, анализ и аудит", "Финансы и кредит", "Мировая экономика", "Налоги и налогообложение"	Москва: КноРус, 2014
Л1.4	Серенков П. С.	Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014
Л1.5	Магер В. Е.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018

Л1.6	Сажин Ю. В., Плетнева Н. П.	Аудит качества для постоянного улучшения: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014
Л1.7	Мерзликина Н. В., Батрак А. П.	Разработка процессов системы менеджмента качества и измерение их параметров: учебно-методическое пособие	Красноярск: СФУ, 2017
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Мазур И. И., Шапиро В. Д., Ольдерогге Н. Г., Мазур И. И.	Управление проектами: учеб. пособие	Москва: ОМЕГА-Л, 2005
Л2.2	Агарков А. П.	Управление качеством: учеб. пособие	Москва: Дашков и К, 2007
Л2.3	Зекунов А. Г.	Управление качеством: учебник для бакалавров	М.: Юрайт, 2013
Л2.4	Гиссин В. И.	Управление качеством: учеб. пособие для вузов	М.: МарТ, 2003
Л2.5	Евстропов Н. А., Менченя В. А.	Самооценка функционирования систем менеджмента качества на предприятии	Москва, 2004
Л2.6	Никифоров А. Д.	Управление качеством: учеб. пособие для вузов	Москва: Дрофа, 2004
Л2.7	Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г.	Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебное пособие.; допущено УМО по образованию в области автоматизированного машиностроения	СПб.: Питер, 2008

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Сайт электронной библиотеки СФУ	http://bik.sfu-kras.ru/
Э2	Библиотека ГОСТов и нормативных документов	http://libgost.ru

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Лекционный курс. Студент должен посещать лекционные занятия и вести конспект лекций. Преподаватель должен вести учет посещения студентов, проводя переключку в начале или в конце лекционного занятия.

Если студент пропустил занятия, он должен самостоятельно изучить и законспектировать пройденный материал. Выполненный

конспект показать преподавателю на следующем занятии.

До экзамена допускаются студенты если:

- посещали все лекционные занятия и предоставили наличие лекционных конспектов;

- посещали не все лекционные занятия, но самостоятельно изученные и предоставили конспект лекций по всем темам.

Практические занятия. Студент должен посещать практические занятия, на которых должен выполнять задания, приведенные в методических указаниях по практическим занятиям.

Если студент пропустил занятие, то он должен самостоятельно выполнить задания и отчитаться преподавателю.

В конце семестра на последнем занятии или в течении зачетной недели студент должен сдать отчет со всеми заданиями.

Самостоятельная работа. Самостоятельная работа по дисциплине заключается в изучении теоретического материала по темам программы (п.3.2) и написании реферата по одной из предложенных тем.

1. Самостоятельное изучение теоретического курса.

Самостоятельное изучение теоретического материала необходимо выполнять путем постоянного просмотра прочитанного лекционного материала, а также теоретического курса по темам, которые выдает преподаватель. Самостоятельная работа выполняется студентами на основе учебно-методических материалов дисциплины, приведенных в разделе 4. Самостоятельно изучаемые вопросы курса включаются в вопросы на зачет.

2. Выполнение реферата.

Отчетом о самостоятельной работе служит реферат. Основа реферата выполняются с использованием учебной и научной литературы, а также обязательно подкрепляется материалами из:

- статей разделов «Качество» и «Управление качеством» журнала «Стандарты и качество» за последний год;

- статей журнала «Методы менеджмента качества» за последний год.

Тему реферата студент выбирает самостоятельно из представленных ниже (или предлагает свою) и утверждает у преподавателя в течении первых двух недель обучения. Реферат должен быть оформлен в соответствии с требованиями оформления студенческих текстовых документов, объемом не менее 20 машинописных страниц и сдан к концу семестра.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Операционная система Microsoft Windows 2000 SP 4/XP SP 2 / Vista.
-------	---

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Общероссийская сеть правовой информации «Консультант плюс».
9.2.2	Библиотека ГОСТов и нормативных документов http://libgost.ru .

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

Для демонстрации презентационного материала оборудована проектором аудитории Д5-27 и Г20-04 кафедры СМиУК и имеется еще один переносной комплект оргтехники для чтения лекций в других аудиториях.

Комплект нормативных документов.