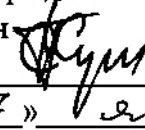


МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ИНФОРМАТИКИ

«Утверждаю»:

Декан

 Сущенко С.П.

« 17 » января 2011 г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«Управление качеством»

Направление подготовки
230700 Прикладная информатика

Наименование магистерской программы
Системы корпоративного управления

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
Очная

Томск-2010

1. Цели освоения дисциплины

Целью курса “ **Управление качеством** ” является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством в различных сферах деятельности.

2. Место дисциплины в структуре магистерской программы

Дисциплина “Управление качеством” Данная учебная дисциплина входит в раздел «М.2. Профессиональный цикл. Вариативная часть. Курс по выбору студента» ФГОС-3 по направлению подготовки 230700 «Прикладная информатика», цикл магистерской программы «Системы корпоративного управления». Данная учебная дисциплина базируется на курсах: Экономика производства, Базы данных, Менеджмент, Правовые и экономические основы информационного общества. Для успешного освоения дисциплины обучающимся необходимы следующие знания, умения и навыки:

- знание основ экономики
- знание основ философии
- знание основ менеджмента;
- умение работать с библиографическими базами данных (Scopus, Web of Science, и т.д.);

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

- способен совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, самостоятельно обучаться новым методам исследования (ОК-1);
- способен свободно пользоваться русским языком и одним из иностранных языков, как средством делового общения (ОК-2);
- способен управлять знаниями в условиях формирования и развития информационного общества: анализировать, синтезировать и критически резюмировать и представлять информацию (ОК-6);
- способен на практике применять новые научные принципы и методы исследований (ПК-3);
- способен к профессиональной эксплуатации современного электронного оборудования в соответствии с целями ООП магистратуры (ПК-4);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- сущность и задачи менеджмента качества;
- историю становления и развития менеджмента качества;
- основные подходы к управлению качеством;
- международные стандарты систем обеспечения качества;
- международные стандарты ISO 9000;
- международную практику сертификации систем качества;

уметь:

- разрабатывать и вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности;

- анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа;
- проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества.

владеть:

- основными методами и инструментами управления качеством;
- методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества;

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, из них: лекции – 16 часа, лабораторные работы – 16 часа, самостоятельная работа – 76 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
				Лекции	Практ. занятия	Сам. работа	Всего	
1	Философия качества. Эволюция понятия качества.	1	1-2	2	0	14	16	доклад на семинаре, реферат *
2	Современные принципы менеджмента качества.	1	3-4	2	2	14	18	доклад на семинаре*
3	Международные стандарты серии ИСО 9000	1	6-7	2	2	10	14	устный опрос*
4	Документация систем менеджмента качества	1	8-9	2	2	6	10	участие в практ. занятиях *
5	Управление качеством на основе международных стандартов ИСО 9000	1	11-14	4	4	10	18	участие в практ. занятиях, доклад на семинаре *
6	Аудит систем менеджмента качества	1	16-17	2	4	6	12	участие в практ. занятии *
7	Сертификация систем	1	18-19	2	2	6	10	устный опрос*

	менеджмента качества							
8	Промежуточная аттестация	1	20-21			10	10	Итоговая работа, экзамен*
Всего			16	16	76	108		

* - зачетные единицы присваиваются после успешного выполнения всех практических заданий, контрольной работы и сдачи экзамена.

4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Философия качества. Эволюция понятия качества.	Определение качества. Цель управления качеством. Эволюция понятия качества. Эволюция методов обеспечения качества. Российский опыт управления качеством. Программа Э. Деминга. 14 принципов Деминга. Цикл Деминга.
2	Современные принципы менеджмента качества.	8 Принципов Тотального Менеджмента Качества (TQM). Концепция постоянного улучшения. 8 принципов современного менеджмента.
3	Международные стандарты серии ИСО 9000	Эволюция создания организации ИСО. Системы менеджмента качества. Эволюция стандартов ИСО 9000. Структура МС ИСО 9000-1987. Структура МС ИСО 9000-1996, МС ИСО 9000-2000, МС ИСО 9000-2008.
4	Документация систем менеджмента качества	Структура документации СМК. Виды документов СМК (Предписывающие, подтверждающие). Миссия, политика, цели в области качества. Руководство по качеству. Документированные процедуры. Обязательные документированные процедуры. Рабочие инструкции. Должностные инструкции Записи по качеству. Внутренний аудит, документы.
5	Управление качеством на основе международных стандартов ИСО 9000	Стандарты серии ИСО 9000-2008. Структура МС ИСО 9001-2008. Процессный подход. 4 группы процессов СМК. Ответственность руководства. Менеджмент ресурсов. Процессы жизненного цикла продукции. Измерение, анализ и улучшение. Структура МС ИСО 9004-2008.
6	Аудит систем менеджмента качества	Структура МС ИСО 19011. Определение аудита. Типы аудита. Цели, периодичность и объём аудита. Принципы внутреннего аудита. Требования к аудиторам. Подготовка аудита. Область аудита. Технология проведения аудита. Программа аудита. Роль сопровождающих лиц. Проведение аудита. Записи аудитора. Градация несоответствий. Отчёт по аудиту. Внешний аудит. Корректирующие мероприятия. Надзорные мероприятия.

5. Образовательные технологии

В ходе изучения дисциплины применяются следующие образовательные технологии:

- Лекции с использованием мультимедийных презентаций.
- Семинарские занятия, предусматривающие доклады студентов с использованием мультимедийных презентаций и совместное обсуждение докладов.
- Внеаудиторная самостоятельная работа студентов по поиску, анализу и обработке информации, по подготовке докладов и рефератов на заданные темы.

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

В процессе преподавания дисциплины «Управление качеством» применяется текущий и промежуточный контроль знаний. Текущий контроль организован на основе выступлений студентов на семинарах, выполнения тестовых и практических заданий, промежуточный контроль включает выполнение итоговой работы и зачёт.

Текущий контроль проводится на 5, 10, 15 неделях. Промежуточная аттестация по курсу проводится на 21 неделе.

Самостоятельная работа студентов направлена на:

- 1) активизацию учебно-познавательной работы студентов;
- 2) развитие и накопление умений и навыков по работе с учебной и научной литературой.

6.1. Самостоятельная работа

<i>Сроки выполнения</i>	<i>Темы для изучения</i>	<i>Формы выполнения заданий</i>	<i>Количество часов</i>
1-2 неделя	Философия качества. Эволюция понятия качества.	доклад на семинаре, реферат	14
3-4 неделя	Современные принципы менеджмента качества.	доклад на семинаре	14
6-7 неделя	Международные стандарты серии ИСО 9000	опрос	10
8-9 неделя	Документация систем менеджмента качества	участие в практических занятиях	6
11-14 неделя	Управление качеством на основе международных стандартов ИСО 9000	участие в практических занятиях, доклад на семинаре	10
16-17 неделя	Аудит систем менеджмента качества	участие в практических занятиях	6
18-19 неделя	Сертификация систем менеджмента качества	участие в практических занятиях	6
20-21 недели	Промежуточная аттестация		10
Всего			76

6.2. Темы семинарских занятий:

1. Эволюция понятия качества. Эволюция методов обеспечения качества. Российский опыт управления качеством. Программа Э. Деминга.

2. Эволюция стандартов ИСО 9000. Структура МС ИСО 9000-2008.
3. Управление качеством на основе международных стандартов ИСО 9001-2008.
4. Аудит систем менеджмента качества.

6.3. Темы рефератов:

1. История развития TQM.
2. Суть тотального подхода к менеджменту качества (TQM). (Восемь смыслов TQM).
3. Эволюция понятия качества.
4. Постоянное улучшение качества.
5. Проекция TQM на российскую практику. Звезды качества.
6. Концепции гуру качества.
7. История развития концепций качества в Японии.
8. TQM в российских компаниях. Проблемы.
9. Концепция качества Т.Ф. Сейфи.
10. Сравнительный анализ разных концепций качества.
11. Геометрия качества (Образный доступный массам язык изложения концепций качества).
12. TQM и национальные особенности.
13. Премии в области качества.
14. Мотивация персонала и TQM.
15. Корпоративная культура и TQM.

6.4. Темы практических занятий:

По разделу 4:

Деловая игра. «Разработка документации СМК: Политика в области качества. Цели в области качества. Руководство по качеству. Документированные процедуры. Рабочие инструкции. Должностные инструкции. Записи по процессам.

По разделу 5:

Деловая игра «Разработка документации СМК: Матрица атрибутов процессов. Карта процессов. Матрица ответственности».

По разделу 6:

Деловая игра. «Разработка документации по аудиту СМК.: Программа аудита. Вопросник (чек-лист). Отчёт по аудиту. План корректирующих мероприятий. План предупреждающих мероприятий».
Деловая игра. «Проведение аудита СМК».

6.5. Темы итоговой работы (промежуточная аттестация):

1. Разработка Руководства по качеству предприятия.
2. Разработка Документированных процедур СМК предприятия.

6.6. Вопросы для промежуточной аттестации:

1. Определение качества.
2. Цель управления качеством.
3. Эволюция понятия качества.
4. Эволюция методов обеспечения качества.
5. Российский опыт управления качеством.
6. Программа Э. Деминга. 14 принципов Деминга.
7. Цикл Деминга.
8. 8 Принципов Тотального Менеджмента Качества (TQM).
9. Концепция постоянного улучшения.

10. 8 Принципов менеджмента качества.
11. Эволюция создания организации ИСО.
12. Системы менеджмента качества.
13. Эволюция стандартов ИСО 9000.
14. Стандарты серии ИСО 9000-2008.
15. Структура МС ИСО 9001-2008.
16. Процессный подход. 4 группы процессов СМК.
17. Ответственность руководства.
18. Менеджмент ресурсов.
19. Процессы жизненного цикла продукции.
20. Измерение, анализ и улучшение.
21. Структура документации СМК.
22. Виды документов СМК.
23. Миссия, политика, цели в области качества.
24. Руководство по качеству.
25. Документированные процедуры.
26. Обязательные документированные процедуры.
27. Рабочие инструкции. Должностные инструкции.
28. Записи по качеству.
29. Внутренний аудит, документы.
30. Аудит СМК.
31. Сертификация СМК.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная рекомендуемая литература:

1. Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества: учебное пособие / С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, В.Я. Белобрагин, В.А. Самородов, Б.И. Герасимов, А.В. Трофимов, С.А. Пахомова, О.С. Пономарева. – М.: РИА «Стандарты и качество». – 2005. – 248 с.
2. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100)/ В.М. Мишин – 2-е изд. Перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ_ДАНА, 2007. – 463 с.
3. Шадрин А.Д. Менеджмент качества. От основ к практике. – М.: ООО «НТК «Трек», 2006. 3-е изд. – 360 с.
4. Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2002. – 432 с.
5. Процессный подход в стандартах ИСО серии 9000 и на практике / Кол. Авт. Под общей ред. Герасимовой Г.Е. - М.: ООО «НТК «Трек», 2006. 3-е изд. – 168 с.
6. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: Учебное пособие. – 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Ось-89, 2005. – 384 с.
7. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 212 с.
8. Герасимов Б.И. Управление качеством: учебное пособие / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. – М.: КНОРУС, 2005. – 272 с.
9. Миронов М.Г. Управление качеством: учеб. Пособие. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007. – 288 с.

б) Дополнительная рекомендуемая литература:

1. Серов М.Е. Процессный подход для улучшения качества. Карманный справочник. - Нижний Новгород: ООО СМЦ «Приоритет», 2004. – 63 с.
2. Качество в истории цивилизации. Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством / Под ред. Дж. Джурана / Пер. с англ. О.В. Замятиной и Я.А. Лева. – В трех томах. – Том 1. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 208 с.
3. Качество в истории цивилизации. Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством / Под ред. Дж. Джурана / Пер. с англ. О.В. Замятиной и Я.А. Лева. – В трех томах. – Том 2. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 208 с.
4. Качество в истории цивилизации. Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством / Под ред. Дж. Джурана / Пер. с англ. О.В. Замятиной и Я.А. Лева. – В трех томах. – Том 3. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. – 208 с.
5. Кобьёлл Клаус Мотивация в стиле ЭКШН. Восторг заразителен / Пер. с нем., - 2-е изд. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 192 с. (Серия «Коротко и по делу»).

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные занятия проходят с использованием презентационного оборудования. Для доступа студентов к библиографическим базам данных и электронным версиям специализированных научных журналов используются компьютеры, подключенные к сети интернет.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению и профилю подготовки 230700 Прикладная информатика.

Автор: Бобровникова Ирина Анатольевна - кандидат физико-математических наук, доцент физического факультета ТГУ

Рецензент: Шапиро Людмила Дмитриевна – кандидат экономических наук, доцент кафедры прикладной информатики ТГУ

Программа одобрена на заседании кафедры прикладной информатики ТГУ от 01.12.2010 протокол № 50