

**Федеральное агентство по образованию**

**Уральский государственный лесотехнический университет**

**Кафедра Управления качеством**

**Одобрена:**

кафедрой УК

Протокол от \_\_\_\_\_ 200\_ г. № \_\_\_\_

**Зав кафедрой** \_\_\_\_\_

**Утверждаю**

**Декан ФМТД**

\_\_\_\_\_ Тракало В.И.

Методической комиссией ФМТД

Протокол от \_\_\_\_\_ 200\_ г. № \_\_\_\_

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_ г.

**Председатель** \_\_\_\_\_

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ДС.07. Построение системы менеджмента качества**

Направление - 657000

Специальность – 340100 «Управление качеством»

Специализация - нет

Трудоёмкость – 108 ч.

Экзамен

Разработчик программы \_\_\_\_\_ Копнов В.А.

Екатеринбург 2005

## Оглавление

Введение .....	3
1 Цель и задачи дисциплины .....	3
2 Место дисциплины в учебном процессе.....	4
3 Учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	4
4 Технические средства обучения .....	5
5 Перечень и содержание разделов дисциплины .....	5
6 Примерный перечень и содержание практических занятий.....	6
7 Самостоятельная работа обучающихся .....	6
8 Контроль результативности учебного процесса по дисциплине .....	6
Вопросы к экзамену .....	8
Пример тестовых заданий .....	9

### Затраты времени обучающегося на изучение дисциплины

Вид учебных занятий	Затраты времени при форме учебных занятий	
	очная	заочная
<b>Аудиторные всего,</b>	<b>48</b>	<b>16</b>
в том числе:		
лекции	18	8
практические занятия	30	8
<b>Самостоятельные всего,</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
в том числе:		
текущая проработка лекций	14	8
подготовка к практическим занятиям	30	8
выполнение курсового проекта (работы)	-	-
выполнение контрольной работы	16	16
написание реферата	-	-
самостоятельное изучение дисциплины	-	68
<b>Всего по учебному плану</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

## Введение

Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению 657000, специальность 340100, утвержден Министерством образования Российской Федерации 27 марта 2000 г.

Данная дисциплина является дисциплиной специализации и введена решением кафедры Управления качеством.

В основе изучения данной дисциплины должно быть осознание студентом того, что знания, умения и навыки построения систем менеджмента качества (СМК) являются важнейшим компонентом его будущей профессиональной деятельности и являются его главными инструментами как специалиста: инженера-менеджера в области качества.

Требования к содержанию дисциплины определяются исходя из требований бизнеса к качеству систем менеджмента качества. Содержание дисциплины очень критично по отношению к наиболее современным знаниям, постоянное обновление которых движимо рынком и обеспокоенностью жителей РФ проблемой эффективности производства и создания российского качества.

При очной форме обучения по дисциплине предусмотрены прослушивание лекций, выполнение практических занятий, домашних контрольных заданий и сдача экзамена. Дисциплина изучается в 9 семестре 5 курса.

При заочной форме обучения по дисциплине предусмотрены прослушивание лекций, выполнение практических занятий, домашних контрольных заданий, сдача экзамена. Дисциплина изучается в 9 семестре 5 курса.

### 1 Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – общая «сборка» знаний, умений и навыков у студентов, необходимых и достаточных для построения системы менеджмента качества организации как инструмента повышения эффективности бизнеса.

Основные задачи дисциплины:

- уметь создавать бизнес-проект установления СМК в виде связанных систем: процессов, целей, ответственности и полномочий;

уметь

- уметь отображать СМК в руководстве по качеству, процедурах, рабочих инструкциях и др. документах;
- уметь устанавливать эффекты бизнеса, определять процессы достижения эффектов, оценивать эффективность;
- уметь презентовать принципы менеджмента качества, убеждать людей в необходимости построения СМК и устанавливать требования потенциальных работодателей к выпускной квалификационной работе.

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

- Необходимые и достаточные условия установления СМК.
- Система процессов СМК и документирование СМК.
- Система целей организации и система сбалансированных показателей (BSC)

В результате изучения дисциплины студент должен уметь и иметь навыки:

- Определять область применения и организационную структуру СМК,
- Проектировать процесс установления СМК
- Проводить гар-анализ
- Устанавливать систему мониторинга СМК
- Презентовать менеджмент качества и себя как специалиста в этой области

## 2 Место дисциплины в учебном процессе

№	Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
1	Основы обеспечения качества.	Сертификация систем качества	Преддипломная практика
2	Всеобщее управление качеством	Управление персоналом	Дипломное проектирование
3.	Управление процессами	Безопасность жизнедеятельности	
4	Аудит качества	-	
5	Операционный менеджмент	-	-
6	Методы и средства управления качеством	-	-
7	Связи с общественностью	-	-

## 3 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 3.1 Учебная литература

#### **основная**

1. Глудкин О. П., Горбунов Н. М., Гуров А. М., Зорин Ю. В. Всеобщее управление качеством. Учебник для вузов. М. 2001.
2. Управление организацией / Азоев Г. Л., Баранчеев В. П., Гунин В. Н. и др. / Под ред. А. Г. Поршнева и др.-2-е изд., доп. и перераб.-М.:ИНФРА-М,2002.-669с.-ISBN 5-86225-725-X.
3. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: Учеб. пособие для вузов.-М.:ОСЬ-89,2002.-384 с.:ил.-ISBN 5-86894-676-6.
4. Смирнов Э. А. Управление качеством рекламы: Учеб. пособие для студентов вузов.- М.:РИП-холдинг, 2002.-263 с.-ISBN 5-900045-26-9.
5. Управление качеством и реинжиниринг организаций: Учеб. пособие для студентов вузов / Абутидзе З.С., Александровская Л.Н. ,Бас В. Н. и др.-М.:Логос,2003. -328 с.-ISBN 5-94010-951-4.
6. Хачатуров А.Е., Куликов Ю. А. Основы менеджмента качества: Учебное пособие.-М.: Дело и Сервис, 2003.-304 с.-ISBN 5-8018-0215-0.
7. Басовский Л.Е., Протасов В.Б. Управление качеством. Учебник.-М.: ИНФОРМА-М, 2003. -212 с.

#### **дополнительная**

8. Блинов А. О. и др. Управленческий консалтинг корпоративных организаций: Учебник для студентов вузов/Блинов А. О., Бутырин Г. Н., Добренькова Е. В. Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова.-М.:Инфра-М,2002.-192 с.-ISBN 5-16-001254-0.
9. Управление качеством /Ильенкова С. Д.,Ильенкова Н. Д., Мхитарян В. С. и др.;Под ред. С.Д. Ильенковой.-М.:ЮНИТИ,2002.-199 с.-ISBN 5-238-00009-X.
10. Журнал «Стандарты и качество»
11. Журнал «Методы менеджмента качества»
12. Журнал «Европейское качество»
13. Журнал “Total Quality Management”
14. Ray Tricker. ISO 9001:2000 for small businesses. Butterworth-Heinemann, 2001.
15. Syed Imtiaz Haider. ISO 9001:2000 Document development compliance manual: a complete guide and CD-Rom. St. Lucie Press, 2001.
16. Tom Taormina with Keith A. Brewer. Implementing ISO 9001:2000 The Journey from Con-

- formance to Performance. Prentice Hall PTR. 2002.
17. Arpad Gaal. ISO 9001:2000 for small businesses: Implementing Process-Approach Quality Management. St. Lucie Press, 2001.
18. Rory Burke. Project management planning and control techniques: Third edition. John Wiley and Sons LTD. 2001.
19. Ray Wild. Operations management with CD-ROM. Continuum. 2002.
- 3.2 Методическая литература**
20. Копнов В.А. Стратегический менеджмент качества. Методические указания по эффективному построению систем менеджмента качества // Технологии качества жизни. – 2003. – 3. - №3-4. – с. 69-89
21. Гнатенко П.А., Дремина М.А. Построение системы менеджмента качества как процесс повышения компетентности персонала // Технологии качества жизни. – 2005. – 5. - №1. – с. 19-31.
22. [www.institut-kachestva.ru](http://www.institut-kachestva.ru)

#### 4 Технические средства обучения

1. Маркерная доска и маркеры
2. Мультимедийный проектор, компьютер и экран для демонстрации схем, графиков, документов, фильмов и слайдов.

#### 5 Перечень и содержание разделов дисциплины

№ раздела, подраздела, пункта, подпункта	Содержание	Трудоёмкость по видам и формам обучения				Рекомендуемая литература /примечание/
		Аудиторные		Самостоятельные		
		Очная	заочная	Очная	заочная	
1	2	3	4	6	7	8
1	Введение в дисциплину. Дискуссия о необходимости СМК. Проверка остаточных знаний.	2	1	2	1	1,4
2	Необходимые и достаточные условия установления СМК.	2	1	2	1	2-5
3	Система процессов СМК и документирование СМК.	2	1	2	1	1,6
4	Система целей организации и система сбалансированных показателей (BSC)	2	1	2	1	19,20
5	Проект установления СМК: Определение области применения и организационной структуры, гар-анализ 1	2	1	2	1	5-12
6	Проект установления СМК: идентификация и проектирование процессов.	2	1	2	1	5-12
7	Проект установления СМК: сборка элементов и аудит	2	1	1	1	12-16
8	Проект презентации принципов менеджмента качества. Эффекты, установление процессов-посредников и идентификация потребностей заинтересованных сторон	4	1	1	1	18-19
	Всего	18	8	14	8	-

## 6 Примерный перечень и содержание практических занятий

№ п/п	№ раз-дела	Наименование практических занятий	Трудоёмкость по формам обучения		Рекомендуемая литература /примечание/
			Очная	Заочная	
1	1	Построение карты процессов: последовательность и взаимосвязь	2	2	4
2	4	Построение и согласование дерева целей	2	2	4
3	4	Разработка должностной инструкции ответственного представителя	2		8
4	4	Издание приказа о построении СМК	2		9
5	5	Определение области применения СМК	2		12
6	5	Структура руководства по качеству	2		12
7	6	Процедура корректирующих действий	4		12
8	6	Ревю менеджмента. Проведение гар-анализа	4		16,17
9	7	Создание проекта СМК: политика и цели проекта	2	2	18,14
12	8	Презентация краткого проекта построения СМК	4		17,3
13	8	Презентация того, что умеет делать студент	4	2	19
		Всего	30	8	

### 7 Самостоятельная работа обучающихся

#### 7.1 Домашнее контрольное задание №1

Разработать проект построения собственного жизненного проекта на ближайшие 5 лет: «Life Project» в соответствии с Приложением 1.

#### 7.2 Домашнее контрольное задание №2

Разработать должностную инструкцию на директора по качеству.

#### 7.3 Домашнее контрольное задание №3

Разработать презентацию своих знаний, умений и навыков в области менеджмента качества, а также резюме как специалиста в области менеджмента качества.

### 8 Контроль результативности учебного процесса по дисциплине

Контроль результативности включает экзамен по билетам (см. приложение 2), защиту домашних контрольных заданий (п.7), тестовые задания (см. приложение 3).

**Шаблон для проектирования своего жизненного проекта**

Типовое содержание проекта «Life Project»

№	Параграф	Подсказки
	Название проекта	Название проекта должно быть звучным и отражать сущность и амбициозность ваших устремлений.
1	Цели	Укажите цель проекта, учтите, что она должна быть достижима и измерима. Цель - это как ваше состояние, так и состояние целевой аудитории, в которые вы намереваетесь попасть.
2	Задачи	Опишите кратко пошаговые действия для достижения цели.
3	Целевая аудитория	Опишите, кто будет потреблять результаты проекта, за что и кто будет платить деньги.
4	Результаты и признаки результативности	Опишите как будет определяться тот факт, что цели достигнуты, какие измеримые признаки опишут, что желаемое состояние достигнуто. Идентифицируйте требования потребителей результатов Вашего проекта. Как установить канал обратной связи с потребителем результатов Вашего проекта для определения его удовлетворенности результатами Вашего процесса?
5	Эффекты и эффективность	Укажите (1) какие результаты (2) как породят (3) какие эффекты, воздействующие на заинтересованные стороны, (4) какие добавленные ценности они получают: 1. целевая аудитория 2. авторы проекта 3. партнеры проекта - сотрудники УГЛТУ 4. партнеры проекта – внешние лица 5. Институт качества жизни 6. социум
6	Ответственность и полномочия	Кто, за какие действия отвечает при реализации проекта? Кто и какие действия по ходу проекта уполномочен совершать самостоятельно? Кого Вам необходимо привлечь для реализации проекта?
7	Старт проекта	Какой набор условий будет стартовать ваш проект? Когда и почему вы скажете себе, что я начал реализацию проекта?
8	Ресурсы	Определите какие потребуются ресурсы и как вы собираетесь их доставать.
9	Срок реализации проекта	Когда можно стартовать проект? Когда планируется получать результаты? Когда проект произведет эффекты?
10	Степень ответственности	Укажите степень вашей готовности взять на себя обязательство по реализации проекта от начала и до конца.
11	Взаимосвязи	С какими другими проектами будет осуществляться взаимосвязь?

**Эффекты и эффективность проекта (п.5)**

№	Заинтересованная сторона	Результат	Эффект	Добавленные ценности
1				
2				
3				
4				
5				
6				

### Вопросы к экзамену

Изложите ответ на вопрос посредством методологии “W-questions” (кто, что, как, почему и где).

1. Определить ответственного представителя высшего руководства в области качества.
3. Выпустить приказ о создании СМК и разработке проекта установления СМК в организации.
4. Определить ответственности, полномочий и коммуникаций ОП в СМК.
5. Создать проект установления СМК.
6. Тренинг по идентификации и решению проблем посредством процессного подхода.
7. Довести до сведения сотрудников и обсудить проект установления СМК.
8. Утвердить проект установления СМК.
9. Определить назначение Руководства по качеству.
10. Описать общие сведения о предприятии в Руководстве по качеству.
11. Определить направления деятельности, которые будут включены в СМК.
12. Определить изымаемые элементы и способы подтверждения для их изъятия
13. Определение законодательной базы и регулирующих требований, имеющих отношение к продукции и деятельности организации.
14. Составить штатное расписание по персоналу, вовлекаемому в СМК.
15. Описать функции и процессы по подразделениям.
16. Определить ответственность и полномочия высшего руководства.
17. Определить организационную структуру, способную поддерживать СМК.
18. Установить цели организации, разработать систему сбалансированных показателей и ее оценивания.
19. Принятие обязательств высшим руководством по разработке, внедрению, поддержанию в рабочем состоянии и постоянному улучшению СМК.
20. Определить качество выпускаемой продукции.
21. Утвердить политику в области качества на этапе разработки и внедрения СМК.
22. Утвердить цели в области качества на этапе разработки и внедрения СМК.
23. Определение необходимых ресурсов и правил доступа на этапе разработки и внедрения СМК.
24. Разработать процедуру «Ревю этапов проекта».
25. Оценить результаты исполнения этапа проекта по ССП.
26. Провести Ревю этапа проекта.
27. Идентификация требований на процесс.
28. Описание процесса. Согласование описания процесса и входов/выходов.
29. Управление документацией и записями СМК.
30. Составить список процессов организации.
31. Построить карты процессов организации: основных процессов и поддерживающих процессов.
32. Согласовать карты процессов и организационную структуру.
33. Назначить хозяев процессов.
34. Установить цели процессов и согласовать с целями организации, в том числе в области качества.

### Рекомендации по вопросу

Уметь

- ✓ объяснять вопросы с точки зрения стандартов ISO серии 9000:2000;
- ✓ приводить примеры из личного опыта;
- ✓ определять какие методы и средства менеджмента качества следует использовать.

### Пример тестовых заданий

#### *Тест на восприятие современных концепций менеджмента качества<sup>1</sup>*

Просьба заполнить данную анкету на основе имеющихся у Вас знаний. Она поможет Вам убедиться в том, насколько Ваши мнения совпадают с современными западными тенденциями и стандартами. Поставьте "галочку", если Вам кажется какой-то из ответов более верным.

Утверждение	Пра- вильно	Не- прав- ильно
1. Служба контроля качества на фирме несет ответственность за качество реализуемого товара и оказываемых фирмой услуг.		
2. Лучше выполнить работу вовремя с отклонениями, чем выполнить ее качественно но с опозданием.		
3. Все допускают ошибки, и это должно учитываться при установлении стандарта работы.		
4. Рядовые работники являются причиной брака.		

<sup>1</sup> Тест в полном объеме не приводится.