

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.10.1 Организация службы качества на предприятии»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

27.03.02 Управление качеством
(код и наименование направления подготовки)

Общий профиль

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2015

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

наименование кафедры

протокол № 5 от "25" ноября 2015 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации А.Л. Воробьев

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи



Исполнители:

ст. преподаватель кафедры

метрологии, стандартизации и сертификации

должность

подпись

расшифровка подписи

В.А. Гарельский



должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

27.03.02 Управление качеством

код наименование



личная подпись

А.Л. Воробьев

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки



личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета



личная подпись

Р.Х. Хасанов

расшифровка подписи

© Гарельский В.А., 2015

© ОГУ, 2015

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

- приобретение студентами знаний о правилах функционирования служб качества в организациях;
- формирование у студентов навыков оформления нормативной и технической документации.

Задачи:

- изучить правила и порядок создания службы качества в организации;
- познакомиться с правилами функционирования служб качества;
- научиться разрабатывать Положение о службе качества;
- приобрести навыки оформления нормативной и технической документации.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.4 Безопасность жизнедеятельности*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- роль и место инженеров по качеству в организационно-управленческой структуре предприятия;- основы кадрового, документационного, информационного, технического, нормативно-методического и правового обеспечения функционирования службы качества;- технологии управления развитием персонала службы качества (управления социальным развитием; организации обучения персонала; организации текущей деловой оценки, в том числе аттестации персонала; управления деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала; управления кадровыми нововведениями);- основные теории и концепции взаимодействия людей в службе качества и организации в целом, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- анализировать состояние и тенденции развития предприятия с точки зрения обеспечения потребности организации в инженерах по качеству;- проводить аудит человеческих ресурсов службы качества, прогнозировать и определять потребность службы в персонале, определять эффективные пути ее удовлетворения;- разрабатывать мероприятия по привлечению и отбору новых	ПК-7 способностью руководить малым коллективом

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>сотрудников и программы их адаптации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать и реализовывать программы профессионального развития персонала и оценивать их эффективность; - использовать различные методы оценки и аттестации сотрудников и участвовать в их реализации; - разрабатывать мероприятия по мотивации и стимулированию персонала службы качества; - диагностировать организационную культуру службы качества и разрабатывать управленческие решения, направленные на ее улучшение; <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - методами реализации основных управленческих функций в сфере управления персоналом службы качества; - современными технологиями управления персоналом службы качества (найма, отбора, приема и расстановки персонала; социализации, профориентации и трудовой адаптации персонала; организации труда персонала, высвобождения персонала); - современными технологиями управления развитием персонала службы качества; - современными технологиями управлением поведением персонала службы качества. 	
<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - основы формирования мотивационной политики организации; - особенности управления в области профессиональной деятельности; - процесс принятия и реализации управленческих решений; <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - методикой критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия 	<p>ПК-12 умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью</p>

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	9 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	14,5	14,5
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	9 семестр	всего
Самостоятельная работа: - выполнение контрольной работы (КонтрР); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям;	93,5 +	93,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	диф. зач.	

Разделы дисциплины, изучаемые в 9 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Правила создания служб качества	16	1	1		14
2	Порядок создания службы качества на предприятии	16	1	1		14
3	Правила функционирования службы качества	48	2	4		42
4	Положение о службе качества предприятия	28	2	2		24
	Итого:	108	6	8		94
	Всего:	108	6	8		94

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Правила создания служб качества. Решение о создании на предприятии службы качества. Структура службы качества.

Раздел 2. Порядок создания службы качества на предприятии. Предложение о создании службы. Решение о создании службы качества. Организационно-распорядительные документы о создании службы.

Раздел 3. Правила функционирования службы качества. Основные задачи службы качества. Организационное обеспечение работ по управлению качеством. Проведение исследования в области управления качеством. Разработка на предприятии стандартов и других документов в области управления качеством. Представление предприятия в работах по управлению качеством. Внедрение стандартов и сводов правил, обеспечение соблюдения технических регламентов. Надзор за применением документов в сфере управления качеством. Формирование и ведение фонда документов. Повышение уровня знаний в области управления качеством. Взаимодействие с другими организациями. Функции корпоративной службы качества.

Раздел 4. Положение о службе качества предприятия. Общие вопросы. Порядок разработки и утверждения. Структура: цели и задачи функционирования службы качества; функции сотрудников службы, права; кадровые вопросы.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1, 2	Служба качества предприятия: правила создания, определение функций, прав и обязанностей	4
2	3	Внутренние и внешние взаимодействия службы качества предприятия	4
3	3	Порядок разработки, утверждения и внедрения нормативной и технологической документации по управлению качеством на	6

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
		предприятию	
4	3	Формирование и ведение фонда нормативной и технологической документации. Надзор за применением предприятием документов по управлению качеством	4
5	4	Порядок разработки и утверждения Положения о службе качества предприятия	6
		Итого:	24

4.4 Контрольная работа (9 семестр)

1. Актуальность проблемы управления качеством в условиях рыночной экономики.
2. Качество продукции \ услуг. Требования к качеству. Показатели качества.
3. Оценка показателей качества.
4. 7 принципов менеджмента качества, положенные в основу международных стандартов.
5. Роль руководства организации в разработке и внедрении СМК.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Тумин, В. М. Стратегическое управление организацией [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В.М. Тумин, Г.Д. Антонов, О.П. Иванова. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 239 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=367725>. – 15.09.2016.

2 Федорова, Н. В. Управление персоналом организации [Текст] : учебное пособие / Н. В. Федорова, О. Ю. Минченкова.- 4-е изд., перераб. и доп. – М.: КноРус, 2013. - 512 с. - (Бакалавриат). - Прил.: с. 497-509. - Библиогр.: с. 510-512. - ISBN 978-5-85971-946-4.

3 Пономарев, С.В. Управление качеством процессов и продукции : учебное пособие / С.В. Пономарев, Е.С. Мищенко, С.В. Мищенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет» ; под ред. С.В. Пономарева. - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. - Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 221 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1219-7 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277909>.

4 Управление качеством : учебник / под ред. С.Д. Ильенкова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2013. - 288 с. - ISBN 978-5-238-02344-1 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966>.

5 Агарков А. П. Теория организации. Организация производства. Интегрированное учебное пособие [Электронный ресурс] / Агарков А. П., Голов Р. С., Голиков А. М., Иванов А. С., Сухов С. В., Голиков С. А. - Дашков и Ко, 2017. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=454150.

5.2 Дополнительная литература

1 Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация [Текст] : учеб. пособие для вузов / Б. А. Бузов. - М. : Академия, 2006. - 173 с. - (Высшее профессиональное образование. Легкая промышленность). - Прил.: с. 154-168. - Библиогр.: с. 169-170. - ISBN 5-7695-2692-0.

2 Басовский, Л. Е. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Менеджмент" и специальности "Менеджмент организации" / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 253 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 211. - ISBN 978-5-16-004475-0.

3 Магер, В. Е. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 220100 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 176 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 174. - ISBN 978-5-16-004764-5.

4 Герасимов, Б. Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: 60x90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0198-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=503665>.

5.3 Периодические издания

- 1 Стандарты и качество: журнал. – Москва.
- 2 Измерительная техника: журнал. – Москва.
- 3 Метрология: приложение к журналу «Измерительная техника». – Москва.
- 4 Законодательная и прикладная метрология: журнал. – Москва.
- 5 Контрольно-измерительные приборы и системы: журнал. – Москва.

5.4 Интернет-ресурсы

- университетская библиотека On line (<http://biblioclub.ru/>) ;
- электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»» (<http://e.lanbook.com/>) ;
- национальный цифровой ресурс «Рукопт» - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум (<http://rucont.ru/>) ;
- электронная библиотека научной библиотеки Оренбургского государственного университета (<http://artlib.osu.ru>);
- www.stq.ru – официальный сайт РИА «Стандарты и качество»;
- www.standart.ru – Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов;
- www.gost.ru – официальный сайт Росстандарта;
- <http://mirq.ucoz.ru> – официальный сайт Всероссийской организации качества (ВОК);
- www.rg.ru – официальный сайт «Российская газета».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система - Microsoft Windows;
2. Пакет настольных приложений - Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access);
3. Бесплатное средство просмотра файлов PDF - Adobe Reader;
4. Архиватор – WinRAR;
5. Свободный файловый архиватор - 7-Zip;
6. Технорма / Документ [Электронный ресурс] : [система программных продуктов] / ООО Глосис-Сервис, ФБУ КВФ Интерстандарт. – Версия 1.11.36. – Электрон. дан. и прогр. – [Москва; Санкт-Петербург], [1999–2013]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ; [\\fileserver1\gost\install\tdoc_setup.exe](http://fileserver1\gost\install\tdoc_setup.exe).
7. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992– 2016]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ [\\fileserver1\CONSULT\cons.exe](http://fileserver1\CONSULT\cons.exe);
8. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2016].– Режим доступа: [\\fileserver1\GarantClient\garant.exe](http://fileserver1\GarantClient\garant.exe) в локальной сети ОГУ;
9. Законодательство России [Электронный ресурс] : информационно-правовая система. – Режим доступа: <http://pravo.fso.gov.ru/ips/>, в локальной сети ОГУ;

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.