

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры менеджмента  
и государственного и  
муниципального управления  
Протокол № 10 от 24.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.03 Система стандартов и концепций менеджмента качества
Направление подготовки:	38.04.02 Менеджмент
Направленность (профиль):	Стратегический менеджмент
Уровень высшего образования:	Магистратура
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат исторических наук, доцент Борисова Т.А.

Санкт-Петербург  
2023

**1. Цели и задачи дисциплины:***Цель освоения дисциплины:*

овладение знаниями, навыками и умениями по использованию методологии менеджмента качества с применением методов и инструментов концепции TQM и рекомендаций международных стандартов ИСО для формирования компетенций в ходе подготовки магистров менеджмента.

*Задачи дисциплины:*

освоение теоретических основ и практических методов в области менеджмента качества;  
освоение теоретических основ и практических методов в области современных систем стандартов и концепций менеджмента качества;

выработка подходов к организации работ по внедрению и совершенствованию систем менеджмента качества в организации / предприятии на основе рекомендаций международных стандартов ИСО;

практическое применение принципов и методов тотального менеджмента качества (Total Quality Management - TQM) и принятие на их основе эффективных управленческих решений.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования**

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен управлять эффективностью реализации инвестиционного проекта	ПК-2.1 Знает методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов, методы управления персоналом при реализации инвестиционного проекта, особенности применения механизмов по привлечению инвестиций для различных областей экономики.	08.036 Профессиональный стандарт «Специалист по работе с инвестиционными проектами»
	ПК-2.2 Умеет контролировать план реализации инвестиционного проекта, разрабатывать мероприятия по управлению рисками инвестиционного проекта.	
	ПК-2.3 Способен обеспечивать качество реализации инвестиционного проекта.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов, методы управления персоналом при реализации инвестиционного проекта, особенности применения механизмов по привлечению инвестиций для различных областей экономики.	Знает: основные этапы развития теории концепции TQM и способен применять знания в управленческой деятельности; модели менеджмента качества, современные подходы и тенденции их развития; основные виды и процедуры TQM; принципы управления и обеспечения функционирования СМК при реализации инвестиционных проектов.
ПК-2.2. Умеет контролировать план реализации инвестиционного проекта, разрабатывать мероприятия по управлению рисками инвестиционного проекта.	Умеет: применять количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами в СМК; планировать и внедрять изменения в СМК с учетом планирования и реализации инвестиционного проекта; контролировать управление и обеспечения функционирования СМК, в том числе, в условиях рисков.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.3. Способен обеспечивать качество реализации инвестиционного проекта.	Демонстрирует: навыки применения современных методов и инструментов менеджмента качества, в том числе в условиях неопределенности и рисков в СМК; навыки стратегического планирования и управления в СМК организации; навыками самостоятельного обеспечения качества реализации инвестиционного проекта.

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1	ПК-2.2	ПК-2.3
1	Теоретические основы Всеобщего управления качеством (TQM).	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Управленческая философия и качество. Тотальный менеджмент качества, стандартизация в области качества и рынок.	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	TQM и стандарты ИСО 9000. Теоретические основы процессного подхода.	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p><b>Тема 1:</b> Теоретические основы Всеобщего управления качеством (TQM). Предмет и задачи дисциплины, ее методология. Понятие и сущность управления качеством, эволюция идей управления качеством. Становление концепции TQM. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством. Особенности внедрения TQM в различных странах.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Основные статистические методы в TQM. Всеобщее управление качеством – новая философия совершенствования и развития компании. Элементы TQM как успех стратегии качества.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 2:</b> Управленческая философия и качество. Тотальный менеджмент качества, стандартизация в области качества и рынок.</p> <p>Основные типы структур управления с точки зрения их соответствия идеям современного менеджмента качества. Конкурентоспособность, рынок и качество. Теория потребностей А. Маслоу. Четыре фазы становления этапов философии качества. Ф.Тейлор, У.Э. Шухарт, Э. Деминг. 14 пунктов философии качества. Концепции развития рынка и управление качеством на рубеже XX – XXI вв. «Римский клуб», Ж. Бодрийяр, консьюмеризм и «технический дефицит». TQM и маркетинг.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Мероприятия по улучшению системного управления качеством. Реинжиниринг бизнес-процессов: задачи, функции. Технологии реинжиниринга в организации/ на предприятии. Стратегическое планирование и СМК организации/ предприятия. Стратегическое управление и СМК организации/ предприятия.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 3:</b> TQM и стандарты ИСО 9000. Теоретические основы процессного подхода. TQM и стандарты ИСО 9000: общие черты и отличия; исходящие положения стандартов. Восемь принципов менеджмента качества. Процессный подход. Изоморфизм как основа стандартов ИСО серии 9000. "Бережливое производство". Цепочка взаимосвязанных процессов для принятия решений.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Кайдзен – ключ к успеху компании. Роль бенчмаркинга в развитии организации/ предприятия. Системы Lean и Kanban. Управление человеческими ресурсами в условиях TQM. Эволюционное развитие концепции TQM (человеческие ресурсы, бихевиористские/поведенческие науки).</p>

38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль) "Стратегический менеджмент"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.03 Система стандартов и концепций менеджмента качества

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<b>Лабораторная работа:</b> -
<b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом

### *Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	54	54
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	36	36
Самостоятельная работа студента (СР)	49	49
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	49	49
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	59	59
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Теоретические основы Всеобщего управления качеством (TQM).	2	6	12	0	16	12	
2	Управленческая философия и качество. Тотальный менеджмент качества, стандартизация в области качества и рынок.	2	6	12	0	16	12	
3	TQM и стандарты ИСО 9000. Теоретические основы процессного подхода.	2	6	12	0	17	12	
Итого:			18	36	0	49	36	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### *Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	89	89
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	89	89
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	15	15
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Теоретические основы Всеобщего управления качеством (TQM).	2	2	2	0	29	12
2	Управленческая философия и качество. Тотальный менеджмент качества, стандартизация в области качества и рынок.	2	0	2	0	30	12
3	TQM и стандарты ИСО 9000. Теоретические основы процессного подхода.	2	2	2	0	30	12
Итого:			4	6	0	89	36

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### *Очно-заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	69	69
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	69	69
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	39	39
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Теоретические основы Всеобщего управления качеством (TQM).	2	6	6	0	23	12
2	Управленческая философия и качество. Тотальный менеджмент качества, стандартизация в области качества и рынок.	2	6	6	0	23	12
3	TQM и стандарты ИСО 9000. Теоретические основы процессного подхода.	2	6	6	0	23	12
Итого:			18	18	0	69	36

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

*Основная литература:*

1. МЕНЕДЖМЕНТ. ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебное

пособие для вузов / Староверова К. О. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 269 с. - ISBN 978-5-534-09017-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-effektivnost-upravleniya-491290>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тебекин А. В., 2022 г. - 410 с. - ISBN 978-5-534-03736-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-488819>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. ВСЕОБЩИЙ ПОДХОД. Учебник для бакалавриата и магистратуры / Васин С. Г. - Государственный университет управления (г. Москва), 2022 г. - 404 с. - ISBN 978-5-9916-3739-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-508140>

4. СТАНДАРТИЗАЦИЯ, МЕТРОЛОГИЯ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ 14-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Лифиц И. М. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 423 с. - ISBN 978-5-534-14208-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/standartizaciya-metrologiya-i-podtverzhdenie-sootvetstviya-488523>

*Дополнительная литература:*

1. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ. Учебное пособие для вузов / Корягина И. А., Хачатурян М. В. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва); Государственный университет управления (г. Москва), 2022 г. - 188 с. - ISBN 978-5-534-06934-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/sovremennye-problemy-teorii-upravleniya-494189>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 4-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Горбашко Е. А. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 397 с. - ISBN 978-5-534-14539-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-488696>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ. Учебник для вузов / Фомичев В. И. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 156 с. - ISBN 978-5-534-12241-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-i-konkurentosposobnostyu-496135>

**6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

**7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](https://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база

---

данных. - Режим доступа: [ar.ch.neison.ru](http://ar.ch.neison.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-rpo.ru>. - Текст: электронный

9. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

10. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

11. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

## **9. Оценочные материалы по дисциплине**

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

#### 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

##### Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1

1. Философия бережливого производства.
2. Философия качества У.Э. Деминга.
3. Исторический аспект возникновения менеджмента качества. 14 принципов Э. Деминга.
4. Мотивация персонала для организации эффективного менеджмента качества.
5. Организационное проектирование как инструмент эффективного менеджмента качества.
6. Системы в СССР Отечественный опыт управления качеством: Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
7. Отечественный опыт управления качеством: Система КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).
8. ТРИЗ и проблемы качества в СССР.
9. ТРИЗ и менеджмент качества сегодня.
10. Российские и зарубежные премии по качеству: общее и особенное. Влияние и статус.
11. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).
12. Методология «Шесть сигм».

##### Доклад, сообщение/Реферат №1

1. Внутренние аудиты СМК.
2. Внешние аудиты СМК (третьей стороны).
3. Аудиты СМК второй стороны.
4. Самооценка деятельности организации/ предприятия и совершенствование СМК.
5. Мероприятия по улучшению системного управления качеством.



6. Реинжиниринг бизнес-процессов: задачи, функции.

7. Технологии реинжиниринга в организации/ на предприятии.

8. Стратегическое планирование и СМК организации/ предприятия.

9. Стратегическое управление и СМК организации/ предприятия.

10. Кайдзен – ключ к успеху компании. 28. Роль бенчмаркинга в развитии организации/ предприятия.

11. Системы Lean и Kanban.

12. Управление человеческими ресурсами в условиях TQM.

13. Эволюционное развитие концепции TQM (человеческие ресурсы, бихевиористские/ поведенческие науки).

14. Организационное управление качеством в организациях/ предприятиях: горизонтальное и вертикальное управление.

15. Методология перехода от TQM к реинжинирингу бизнес-процессов.

16. Реинжиниринг бизнес-процессов и обучение персонала.

### **Доклад, сообщение/Реферат №2**

1. История зарождения и развития концепции TQM.

2. Статистические методы анализа и контроля в системах менеджмента качества.

3. Основные статистические методы в TQM.

4. Тотальный менеджмент качества качества – новая философия совершенствования и развития компании.

5. Элементы TQM как успех стратегии качества.

6. Этапы развития систем качества, «пять звезд качества».

7. Теория и практика отечественного и зарубежного опыта применения TQM.

8. Роль персонала компаний в организационных изменениях при внедрении СМК.

9. Роль организационной структуры в функционировании предприятия при внедрении СМК.

10. Вовлечение персонала как элемент успеха стратегии качества в организации/ предприятии: кружки качества.

11. Роль высшего руководства при внедрении СМК.

12. Роль высшего руководства в улучшении деятельности организации/ предприятия.

13. Роль СМК в развитии малых и средних предприятий.

14. Проблемы российских предприятий в достижении качества на современном этапе.

15. Стандарты ИСО в совершенствовании деятельности организации/ предприятия.

16. Стратегическое планирование и требования ИСО 9000.

17. Процессный подход в организациях/ предприятиях.

### **Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2**

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

2. Документирование СМК (в соответствии с требованиями ИСО).

3. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).

4. Исторический аспект возникновения менеджмента качества. 14 принципов Э. Деминга.

5. История качества и эволюция идей качества (XIX – XXI вв.).

6. К. Исикава его диаграмма. Анализ причинно-следственных связей в управлении качеством.

7. Международная стандартизация ИСО на системы качества. Сертификация систем качества по стандартам ИСО 9000.

8. Международные премии в области качества и их модели (премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа, Европейская премия в области качества – EQA).

9. Российские премии в области качества.

10. Мотивация персонала для организации эффективного менеджмента качества.

11. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества.

12. Основные этапы эволюции работ по качеству и их содержание.

13. Особенности управления качеством услуг.

14. От концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).

## 15. Проблемы консьюмеризма и менеджмент качества в современном мире.

### Задания творческого уровня №1

1. Охарактеризуйте модель управления качеством в организациях сферы услуг (на примере конкретной организации).
2. Охарактеризуйте модель управления качеством в производственной сфере (на примере конкретного предприятия).
3. Расскажите о возможных типичных ошибках организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия).
4. Охарактеризуйте процедуру реинжиниринга бизнес-процессов в организации/предприятии в связи с менеджментом качества.
5. Расскажите об особенностях управления качеством услуг, стандартизации качества услуг по ИСО.
6. Проанализируйте путь от концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).
7. Дайте характеристику проблеме развития стандартизации, метрологии, сертификации в России во 2-й пол. XIX – нач. XX вв.).
8. Охарактеризуйте зарубежные премии по качеству (Европейская, Финская, Шведская, иные по выбору студента).
9. Дайте общую характеристику производственной концепции компании «Тойота», укажите ее плюсы и минусы.
10. Проанализируйте модели российских премий по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).

### Задания творческого уровня №2

1. Дайте характеристику Закона РФ «О сертификации продукции и услуг», объясните разницу обязательной и добровольной сертификации.
2. Охарактеризуйте процедуру сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
3. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественном производстве (на примере 1-2 предприятий).
4. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественной сфере услуг (на примере 1-2 организаций).
5. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретного предприятия).
6. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
7. Проанализируйте изменения в стандартах ИСО 9000 за минувшие 20 лет. Чем, по-вашему, они были вызваны?
8. Проанализируйте концептуальные основы ИСО 9000 и TQM. Что общего и особенного наблюдается в этих концепциях?
9. Дайте общую характеристику статистическим методам управления качеством, объясните важность их применения.
10. Опишите типичные, на Ваш взгляд, ошибки организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия по выбору студента).

## 9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

### **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет**

#### **Примерный перечень теоретических вопросов к зачету**

1. Факторы, обуславливающие необходимость внедрения СМК, как структурной составляющей TQM.
2. Ориентация на потребителя, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
3. Лидерство руководителя, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
4. Вовлечение работников всех уровней, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
5. Процессный подход, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
6. Системный подход к менеджменту, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
7. Постоянное улучшение деятельности, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
8. Принятие решений, основанных на фактах, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
9. Взаимовыгодное отношение с поставщиками, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
10. Базовые концепции и философия Тотального менеджмента качества.
11. Премии за качество, как инструмент стимулирования развития философии качества.
12. Развитие японской философии TQM.
13. Актуальные проблемы российского менеджмента качества.
14. Основные инструменты и методы TQM.
15. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.
16. Управление организацией по критериям качества.
17. Управление переменами в организации.
18. Традиционный подход к определению «оптимальной» стоимости качества.
19. Структура доходов и затрат производителя продукта и место в них затрат на качество.
20. Стоимость качества (модель RAF).
21. Деятельность по финансированию затрат на качество. Издержки на несоответствие. Добавленная ценность товара/ услуги.
22. Анализ ценности и стоимости в условиях TQM.
23. Методология перехода от TQM к реинжинирингу бизнес-процессов.
24. Роль бенчмаркинга в развитии организации.
25. Стандарты ИСО как основа производственного партнерства.
26. Деловая этика процесса внутреннего аудита СМК.
27. Деловая этика процесса внешнего аудита СМК.
28. Деловая этика процесса управления персоналом при реализации концепции TQM.
29. Деловая этика функциональной интеграции бизнес-процессов организации (взаимосвязь организационных единиц).
30. Формирование системы углубленных (глубинных) знаний для процесса практического применения TQM (система образования персонала).
31. Реинжиниринг бизнес-процессов, его цели и задачи. Реинжиниринг и обучение персонала.

#### **Примерный перечень практических заданий к зачету**

1. Охарактеризуйте Политику в области качества организации/ предприятия как базу решения

- проблем выхода из кризиса и устойчивого развития России в XXI в. (разобрать на конкретных примерах 2 – 3 организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.
2. Охарактеризуйте современные методы управления качеством (разобрать на конкретных примерах 2 – 3 методов). Приведите пример их возможного применения на предприятии / в организации. Объясните свои выводы.
3. Дайте характеристику понятию «Затраты на качество», приведите примеры подобных затрат и методику их возможной оптимизации. Объясните свои выводы.
4. Разработайте пример организации работ по внедрению TQM в организации/ предприятии (план, проект, «дорожная карта» и т.п.). Объясните свои выводы.
5. Охарактеризуйте роль менеджмента компании в обеспечении качества. Объясните свои выводы, руководствуясь требованиями концепции TQM и ИСО 9000.
6. Проанализируйте философию качества по Г. Тагути. Приведите конкретные примеры (2 – 3) возможного использования методологии Г. Тагути в организации производственной сферы. Объясните свои выводы.
7. Проанализируйте философию качества по Г. Тагути. Приведите конкретные примеры (2 – 3) возможного использования методов Г. Тагути в организации непромышленной/ непромышленной сферы. Объясните свои выводы.
8. Дайте характеристику комплексного управления качеством в российских компаниях (разобрать на примере 2 – 3 конкретных компаний). Объясните свои выводы.
9. Дайте характеристику комплексного управления качеством в японских компаниях (разобрать на примере 2 – 3 конкретных компаний). Объясните свои выводы.
10. Сопоставьте и разберите требования TQM и современные международные требования ИСО к качеству товаров/ услуг и безопасности потребителя. Объясните свои выводы.
11. Охарактеризуйте историю российских организаций/ предприятий на пути достижения мировых стандартов качества (разобрать на примере 2 – 3 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.
12. Охарактеризуйте модель самооценки деятельности организации на соответствие критериям Премии Правительства РФ в области качества с точки зрения оптимизации бизнес-процессов.
13. Охарактеризуйте процедуру внедрения практики Кайдзен в России (разобрать на примере 2 – 3 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.
14. Охарактеризуйте процедуру внедрения практики Кайдзен за рубежом (разобрать на примере 2 – 3 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.
15. Проанализируйте проблемы внедрения инструментария TQM в российских компаниях (разобрать на примере 2 – 3 конкретных компаний). Объясните свои выводы.
16. Охарактеризуйте проблемы повышения качества и конкурентоспособности продукции / услуги при рыночных отношениях (разобрать на примере 2 – 3 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.
17. Дайте общую характеристику японских методов управления качеством. Приведите конкретные примеры (2 – 3) их применения в российских компаниях. Объясните свои выводы.
18. Проанализируйте актуальные проблемы управления качеством и конкурентоспособности продукции/ услуг в РФ (разобрать на примере 2 – 3 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.
19. Охарактеризуйте методологию «Шесть сигм» как инструмент управления качеством (разобрать на примере 1 – 2 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.
20. Объясните роль и влияние добровольной сертификации СМК по ИСО 9000 на развитие организации/ предприятия (разобрать на примере 1 – 2 конкретных организаций/ предприятий). Подтвердите свои выводы.
21. Охарактеризуйте актуальные социально-экономические вопросы оценки качества и защиты потребителя в РФ. Подтвердите свои заключения требованиями нормативных документов.
22. Проанализируйте, кто есть кто на рынке консалтинговых услуг в области качества в РФ. Подтвердите свои выводы.

23. Охарактеризуйте проблемы внедрения стандартов ИСО 9000 в современных условиях.

Подтвердите свои выводы.

24. Охарактеризуйте практическую значимость добровольной стандартизации и сертификации СМК по ИСО 9000. Подтвердите свои выводы.

25. Охарактеризуйте методологию «Lean production»: «Бережливое производство» в процессном подходе (на основе примера карты потока создания ценности).

26. Охарактеризуйте эффективность инвестирования обучения и развития персонала с точки зрения Кайдзен (на основе примера процесса непрерывного совершенствования).

27. Смоделируйте спираль процессов познания и развития СМК в области информационных систем (практическая часть – схемы потоков процессов).

28. Смоделируйте применение методов TQM в процессах образования (обучения) персонала.

29. Смоделируйте реестр основных и обеспечивающих бизнес-процессов и вариант его реинжиниринга.

30. Смоделируйте процедуру внедрения методологии «Шесть Сигм» в организации / предприятии.

31. Охарактеризуйте процедуру реинжиниринга бизнес-процессов (разобрать на примере 1 – 2 конкретных организаций/ предприятий в РФ).

32. Охарактеризуйте процедуру реинжиниринга бизнес-процессов (разобрать на примере 1 – 2 конкретных организаций/ предприятий за рубежом).

33. Приведите примеры успешного реинжиниринга бизнес-процесса (разобрать на примере 1 – 2 российских компаний).