

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института передовых  
инженерных технологий  
\_\_\_\_\_ И.Ю. Кольчурина  
подпись  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Разработка и внедрение систем менеджмента

27.04.02 «Управление качеством»  
(направленность (профиль): «Бережливое производство»)

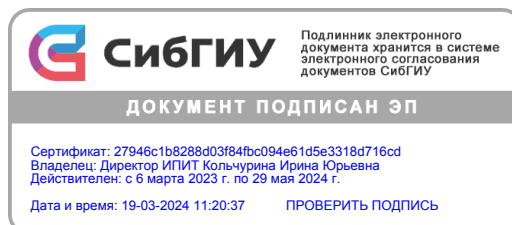
Квалификация выпускника  
Магистр

Форма обучения  
Очно-заочная форма

Срок обучения: 2 года 3 месяца

Год начала подготовки 2024

Новокузнецк  
2024



## **1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

Целями учебной дисциплины являются:

- углубленное изучение требований международных стандартов ИСО серии 9000 на системы управления качеством (менеджмента качества) организаций;
- рассмотрение теоретических и практических проблем создания систем управления качеством (менеджмента качества) организаций любой организационно-правовой формы.

Задачами учебной дисциплины являются:

- освоение понятийного аппарата и нормативной базы разработки и внедрения систем управления качеством (менеджмента качества) организаций;
- изучение опыта организаций в области создания систем управления качеством (менеджмента качества);
- освоение теоретических, организационных и методических подходов к формированию систем управления качеством (менеджмента качества) организаций.

## **2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)**

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам обязательной части **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Разработка и реализация проектов 1.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Разработка и реализация проектов 2;
- Интегрированные системы менеджмента качества и бережливого производства;
- Аудит систем менеджмента;
- Методы управления производственными системами;
- Методы и инструменты бережливого производства;
- Основы операционного менеджмента;
- Оптимизация бизнес-процессов в организации;
- Система риск-менеджмента;
- Управление изменениями.

## **3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине**

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

## – Общепрофессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ОПК	Код и наименование ОПК	Код и наименование индикатора достижения ОПК	Планируемые результаты обучения
Оценка эффективности результатов деятельности	ОПК-4: Способен разрабатывать критерии оценки систем управления качеством на основе современных математических методов, вырабатывать и реализовывать управленческие решения по повышению их эффективности	ОПК-4.1 Разрабатывает критерии оценки систем управления качеством на основе современных математических методов	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества.</p> <p>– уметь: применять требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества; определять критерии оценки системы управления качеством (менеджмента качества) организации.</p>
		ОПК-4.3 Разрабатывает и обеспечивает реализацию управленческих решений по повышению эффективности систем управления качеством	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к системе управления качеством (менеджмента качества) организации; методологию разработки и внедрения системы управления качеством (менеджмента качества) организации.</p> <p>– уметь: разрабатывать и внедрять систему управления качеством (менеджмента качества) организации в соответствии с</p>

			<p>требованиями стандартов ИСО серии 9000; осуществлять контроль эффективности функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) организации и проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение её деятельности.</p>
Управление процессами	ОПК-6: Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством	ОПК-6.1 Выявляет процессы систем управления качеством	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к выделению и идентификации процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации.</p> <p>– уметь: идентифицировать процессы системы управления качеством (менеджмента качества) организации; составлять реестр процессов системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000.</p>
		ОПК-6.2 Моделирует процессы системы менеджмента	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к

		организации	выделению, классификации и идентификации процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации, определению последовательности и взаимодействия процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации; основные элементы процесса системы управления качеством (менеджмента качества) и его ключевых участников; подходы к графическому описанию и распределению ответственности участников по этапам процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации. – уметь: выделять, классифицировать и идентифицировать процессы системы управления качеством (менеджмента качества) организации; определять последовательность и взаимодействие процессов системы управления качеством
--	--	-------------	--

			<p>(менеджмента качества) организации и проектировать их сеть; разрабатывать модели процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации, описывать и визуализировать процессы системы управления качеством (менеджмента качества) организации, распределять ответственность участников внутри процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации.</p>
Управление рисками	ОПК-7: Способен оценивать и управлять рисками в системах обеспечения качества	ОПК-7.1 Использует инструментарий риск-менеджмента	<p>– знать: требования международных и национальных стандартов в области менеджмента риска. – уметь: применять на практике требования международных и национальных стандартов в области менеджмента риска; управлять рисками процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов в области</p>

		<p>ОПК-7.2 Анализирует и оценивает риски в системах обеспечения качества</p>	<p>менеджмента риска. – знать: требования международных и национальных стандартов в области менеджмента риска к процессам идентификации рисков, анализа и исследования информации о риске, сравнительной оценки риска. – уметь: идентифицировать опасности (источники риска) в процессе системы управления качеством (менеджмента качества) организации; определять потенциально возможные риски процесса системы управления качеством (менеджмента качества) организации от идентифицированных опасностей (источников риска) и последствия в случае их возникновения; производить оценку рисков; идентифицировать причины и источники, анализировать возможные последствия опасных событий, ситуаций, обстоятельств или риска и соответствующих им вероятностей для определения уровня риска; проводить сравнительную</p>
--	--	--	--

			оценку риска, определять уровень риска.
		ОПК-7.3 Разрабатывает мероприятия по воздействию на риски и принимает на их основе управленческие решения	– знать: требования международных и национальных стандартов в области менеджмента риска к процессу обработки риска. – уметь: разрабатывать мероприятия по снижению рисков и выбирать наиболее подходящие в конкретной ситуации; планировать и осуществлять мероприятия по обработке рисков, подготавливать и реализовывать планы обработки рисков.
Управление изменениями	ОПК-8: Способен анализировать и находить новые способы управления изменениями, необходимыми для обеспечения постоянного соответствия требованиям качества	ОПК-8.2 Разрабатывает, внедряет и поддерживает процесс управления изменениями	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к процессу планирования изменений в системе управления качеством (менеджмента качества) организации. – уметь: определять необходимость изменений в системе управления качеством (менеджмента качества) организации.
		ОПК-8.3 Применяет принципы и методологию управления изменениями в системах	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к процессу управления изменениями в системе управления



		управления качеством	качеством (менеджмента качества) организации; последовательность процесса управления изменениями в системе управления качеством (менеджмента качества) организации. – уметь: оценивать процессы системы управления качеством (менеджмента качества) организации и вносить любые изменения с целью достижения намеченных результатов; планировать и внедрять изменения в систему управления (менеджмента качества) организации; управлять запланированными изменениями и анализировать последствия непредусмотренных изменений, реализовывать меры по смягчению любых негативных воздействий.
Разработка документации в области профессиональной деятельности	ОПК-9: Способен разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по	ОПК-9.1 Разрабатывает систему управления документацией организацией, включая ее структуру и порядок	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к управлению документированной информацией системы управления качеством

	<p>жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием</p>	<p>управления</p>	<p>(менеджмента качества) организации. – уметь: определять состав документированной информации системы управления качеством (менеджмента качества) организации; классифицировать, упорядочивать и идентифицировать документы и записи, входящие в состав документированной информации системы управления качеством (менеджмента качества) организации.</p>
		<p>ОПК-9.2 Разрабатывает методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к разработке и управлению документированной информацией системы управления качеством (менеджмента качества) организации; теоретические и методические основы разработки и управления документированной информацией системы управления качеством (менеджмента качества) организации. – уметь: разрабатывать документированную информацию</p>

			<p>системы управления качеством (менеджмента качества) организации; проводить оценку и анализ документированной информации системы управления качеством (менеджмента качества) в организации на соответствие требованиям международных стандартов ИСО серии 9000.</p>
		<p>ОПК-9.3 Руководит созданием методических и нормативных документов в области управления качеством в соответствии с установленными требованиями</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к разработке и управлению документированной информацией системы управления качеством (менеджмента качества) организации; технологию разработки и внедрения документированной информации системы управления качеством (менеджмента качества) в организации. – уметь: разрабатывать, утверждать и актуализировать документированную информацию системы управления качеством (менеджмента</p>

			качества) организации в соответствии с требованиями международными стандартами ИСО серии 9000; руководить работами по разработке документированной информации системы управления качеством (менеджмента качества) организации.
--	--	--	--

#### 4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

#### Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		<b>ИТОГО</b>	<b>2 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации			<b>экзамен</b>
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	<b>180</b>	<b>180</b>
	<i>зачетных единиц</i>	<b>5</b>	<b>5</b>
Лекции, <i>академ. час.</i>		<b>4</b>	<b>4</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	<b>0</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		<b>10</b>	<b>10</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	<b>0</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Консультации, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	<b>0</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>		<b>139</b>	<b>139</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Контроль, <i>академ. час.</i>		<b>27</b>	<b>27</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>

## **Содержание учебной дисциплины**

Раздел 1 Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества организаций;

Тема 1.1 Определение системы менеджмента качества организации (основные цели создания системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000 в организации; место системы менеджмента качества в деятельности организации и общей системе административного управления; заинтересованные стороны системы менеджмента качества организации; потенциальные преимущества от разработки и внедрения системы менеджмента качества, удовлетворяющей требованиям международных стандартов ИСО серии 9000; типичные ошибки, совершаемые при разработке и внедрении системы менеджмента качества);

Тема 1.2 Структура и содержание международных стандартов ИСО серии 9000 (область применения и содержание международных стандартов ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования», ISO 9004:2019 (ГОСТ Р ИСО 9004-2018) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации», ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021) «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»);

Тема 1.3 Модель системы менеджмента качества организации (модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования»; блоки модели системы менеджмента качества организации; детализация процессов системы менеджмента качества организации);

Тема 1.4 Элементы системы менеджмента качества организации по международному стандарту ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования» (среда организации; лидерство; планирование; средства обеспечения; деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг; оценка результатов деятельности; улучшение);

Раздел 2 Методология разработки и внедрения системы менеджмента качества организации;

Тема 2.1 Организация работ по созданию системы менеджмента качества организации (принятие решения высшим руководством организации о разработке и внедрении системы менеджмента качества; создание руководящих и рабочих органов по

разработке и внедрению системы менеджмента качества; выбор консалтинговой фирмы (или подготовка собственных кадров); базовое обучение высшего руководства, руководителей среднего звена, членов рабочей группы и владельцев процессов; анализ требований, предъявляемых к системе менеджмента качества и определение организационно-методических подходов к формированию системы менеджмента качества; проведение первичной самооценки организации; разработка плана формирования и внедрения системы менеджмента качества; издание приказа о начале работ по разработке системы менеджмента качества);

Тема 2.2 Проектирование системы менеджмента качества организации (определение области применения системы менеджмента качества; определение реестра процессов и видов деятельности, а также их взаимодействия; разработка или актуализация организационной структуры организации; определение ответственных и участников процессов и видов деятельности; проведение стратегического анализа (например, SWOT-анализа) организации; разработка миссии и видения, стратегии (стратегических целей) и программы развития организации, разработка многоуровневой и взаимосвязанной системы планирования и контроля деятельности; разработка, обсуждение и утверждение политики в области качества; определение целей в области качества продукции, услуг и процессов и системы показателей; развертывание (декомпозиция) целей в области качества на структурные подразделения; разработка системы показателей для измерений и мониторинга; определение показателей и характеристик процессов, их целевых значений, методов их измерения, анализа степени достижения запланированных целей (для каждого процесса); определение рисков и потенциальных возможностей процессов системы менеджмента качества);

Тема 2.3 Документирование системы менеджмента качества организации (определение состава документированной информации системы менеджмента качества; определение требований к оформлению и идентификации документированной информации системы менеджмента качества; разработка документированной информации, устанавливающей последовательность осуществления деятельности или процесса системы менеджмента качества (документированные процедуры, стандарты организаций, информационные карты процессов и т.д.); классификация, упорядочивание и идентификация документов и записей, входящих в состав документированной информации системы менеджмента качества; пересмотр и утверждение положений о структурных подразделениях, должностных инструкций, необходимых дополнительных порядков и положений; разработка и утверждение руководства по качеству; обсуждение и утверждение документированной информации системы менеджмента качества на Совете по качеству;

создание системы информационной поддержки системы менеджмента качества);

Тема 2.4 Внедрение системы менеджмента качества организации (создание многоуровневой системы подготовки и обучения персонала организации по вопросам менеджмента качества; формирование организационной структуры системы менеджмента качества, распределение обязанностей и полномочий в рамках системы менеджмента качества, включая создание службы качества, назначение уполномоченных по качеству в структурных подразделениях; разработка и внедрение системы регулярного анализа системы менеджмента качества организации со стороны высшего руководства; разработка системы сбора данных и анализа удовлетворенности всех потребителей; разработка и внедрение системы регулярного проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества; разработка системы регулярного обмена информацией с персоналом организации по вопросам требований потребителей, а также о других законодательных и обязательных требованиях; доведение до сведения персонала организации его ответственности и полномочий, актуальности и важности деятельности и вкладе персонала организации в достижение целей в области качества, функционирования и результативности системы менеджмента качества, изменения требований к производимой продукции или предоставляемой услуги).

## 5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Тема 1.1.	Определение системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000	0.25	
Тема 1.2.	Структура и содержание международных стандартов ИСО серии 9000	0.25	
Тема 1.3.	Модель системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии	0.25	

	9000		
Тема 1.4.	Элементы системы менеджмента качества организации по ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	0.25	
Тема 2.1.	Организация работ по созданию системы менеджмента качества организации	0.5	
Тема 2.2.	Проектирование системы менеджмента качества организации	1	
Тема 2.3.	Документирование системы менеджмента качества организации	1	
Тема 2.4.	Внедрение системы менеджмента качества организации	0.5	
<b>Итого:</b>		<b>4</b>	<b>0</b>

## 6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Тема 1.4.	Разработка программы работ по формированию системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР, в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	1	
Тема 2.2.	Выделение, классификация и идентификация процессов системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР	1	
Тема 2.2.	Определение последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в	1	



	ВКР		
Тема 2.2.	Графическое описание процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР	1	
Тема 2.2.	Составление матрицы распределения ответственности по этапам процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР	1	
Тема 2.3.	Определение состава документированной информации системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР, в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	1	
Тема 2.3.	Разработка / актуализация документированной информации (по выбору обучающегося) системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР, в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	2	
Тема 2.4.	Разработка и внедрение элемента (по выбору обучающегося) системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР (например, организационной структуры системы менеджмента качества, системы регулярного анализа системы	2	

	менеджмента качества со стороны высшего руководства, системы сбора данных и анализа удовлетворенности потребителей, системы внутренних аудитов системы менеджмента качества и т.д.)		
<b>Итого:</b>		<b>10</b>	<b>0</b>

### 7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
<b>Итого:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

### 8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
<b>Итого:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

### 9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение теоретического материала; 3. Оформление отчета о практической работе; 4. Подготовка к практическому занятию; 5. Прохождение тестирования.	54	
Раздел 2.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение теоретического материала; 3. Оформление отчета о	85	

	практической работе; 4. Подготовка к практическому занятию; 5. Прохождение тестирования; 6. Решение ситуационных задач.		
<i>Контроль</i>	<i>Подготовка к экзамену</i>	27	
<b>Итого:</b>		<b>166</b>	<b>0</b>

## 10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### а) литература:

1 Куприянов, Ю. В. Бизнес-системы. Основы теории управления : учебное пособие для вузов / Ю. В. Куприянов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — ISBN 978-5-534-14352-2. — URL: <https://urait.ru/bcode/540488> (дата обращения: 01.03.2024);

2 Заграновская, А. В. Системный анализ : учебное пособие для вузов / А. В. Заграновская, Ю. Н. Эйссер. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 424 с. — ISBN 978-5-534-13893-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/543988> (дата обращения: 01.03.2024);

3 Методы принятия управленческих решений : учебное пособие для вузов / П. В. Иванов [и др.] ; под редакцией П. В. Иванова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 350 с. — ISBN 978-5-534-16409-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/541552> (дата обращения: 01.03.2024);

4 Корнеев, И. К. Документирование управленческой деятельности : учебник для вузов / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 438 с. — ISBN 978-5-534-16001-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/536393> (дата обращения: 01.03.2024);

5 Куприянов, Ю. В. Модели и методы диагностики состояния бизнес-систем : учебное пособие для вузов / Ю. В. Куприянов, Е. А. Кутлуни. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 128 с. — ISBN 978-5-534-08500-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/540489> (дата обращения: 01.03.2024);

6 Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 534 с. — ISBN 978-5-534-16695-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/544948> (дата обращения: 01.03.2024);

7 Вяткин, В. Н. Риск-менеджмент : учебник / В. Н. Вяткин, В. А. Гамза, Ф. В. Маевский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 365 с. — ISBN 978-5-9916-3502-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/536005> (дата обращения: 01.03.2024);

8 Основы риск-менеджмента / М. Круи, Д. Гэлаи, В. Б. Минасян, Р. Марк. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 388 с. — ISBN 978-5-534-02578-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/535504> (дата обращения: 01.03.2024);

9 Теория и практика принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / В. И. Бусов, Н. Н. Лябах, Т. С. Саткалиева, Г. А. Таспенова ; под общей редакцией В. И. Бусова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 276 с. — ISBN 978-5-534-16710-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/536205> (дата обращения: 01.03.2024);

10 Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 427 с. — ISBN 978-5-534-17580-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/535547> (дата обращения: 01.03.2024);

11 Практический менеджмент качества : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 315 с. — ISBN 978-5-534-17417-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/533593> (дата обращения: 01.03.2024);

12 Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 410 с. — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/535677> (дата обращения: 01.03.2024);

13 Имаи, М. Гемба кайдзен : Путь к снижению затрат и повышению качества : практическое руководство / Имаи М. ; Пер. с англ. — 9-е изд., испр. и доп. — Москва : Альпина Паблишер, 2016. — 416 с. — ISBN 978-5-9614-5451-2. — URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961454512.html> (дата обращения: 01.03.2024);

14 Вэйдер, М. Инструменты бережливого производства. Мини-руководство по внедрению методик бережливого производства : практическое руководство. — Москва : Альпина Паблишер, 2007. — URL: [https://www.studentlibrary.ru/book/ALP\\_AUDIO\\_0029.html](https://www.studentlibrary.ru/book/ALP_AUDIO_0029.html) (дата обращения: 01.03.2024);

15 Адлер, Ю. П. Развитие бережливых производственных систем в России : новые методы и модели : коллективная монография / Под ред. Ю. П. Адлера, Э. В. Кондратьева. — Москва : Академический Проект, 2020. — 207 с. — ISBN 978-5-8291-2910-1. — URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829129101.html> (дата обращения: 01.03.2024);

16 Маурер, Р. Шаг за шагом к достижению цели : Метод кайдзен / Маурер Р. — Москва : Альпина Паблишер, 2014. — 192 с. — ISBN 978-5-9614-4788-0. — URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961447880.html> (дата обращения: 01.03.2024).

**б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 – ]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 – ]. – URL: <http://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 – ]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 – ]. – URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 – ]. – URL: <https://biblioclub.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <http://www.biblioclub.ru>;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 – ]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>;

7 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 – ]. – URL: <http://eivis.ru>. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 – ]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>. – URL: <https://libr.sibsiu.ru>.

**в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:**

- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader;
- Astra Linux Special Edition;
- Kaspersky Endpoint Security;
- Microsoft Office;
- Microsoft Windows;
- OnlyOffice;
- Р7-Офис.

**г) базы данных и информационно-справочные системы:**

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

## **11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины**

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, в том числе: учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа (лекций), оборудованную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором; учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором; учебную аудиторию для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Волкова Татьяна Александровна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

## Приложение

### Аннотация

#### рабочей программы дисциплины «Разработка и внедрение систем менеджмента»

по направлению подготовки (специальности)

**27.04.02 «Управление качеством»**

(направленность (профиль): «Бережливое производство»)

форма обучения – Очно-заочная форма

#### **1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

Целями учебной дисциплины являются:

- углубленное изучение требований международных стандартов ИСО серии 9000 на системы управления качеством (менеджмента качества) организаций;
- рассмотрение теоретических и практических проблем создания систем управления качеством (менеджмента качества) организаций любой организационно-правовой формы.

Задачами учебной дисциплины являются:

- освоение понятийного аппарата и нормативной базы разработки и внедрения систем управления качеством (менеджмента качества) организаций;
- изучение опыта организаций в области создания систем управления качеством (менеджмента качества);
- освоение теоретических, организационных и методических подходов к формированию систем управления качеством (менеджмента качества) организаций.

#### **2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)**

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам обязательной части **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Разработка и реализация проектов 1.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Разработка и реализация проектов 2;
- Интегрированные системы менеджмента качества и бережливого производства;
- Аудит систем менеджмента;
- Методы управления производственными системами;

- Методы и инструменты бережливого производства;
- Основы операционного менеджмента;
- Оптимизация бизнес-процессов в организации;
- Система риск-менеджмента;
- Управление изменениями.

### 3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

#### – Общепрофессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ОПК	Код и наименование ОПК	Код и наименование индикатора достижения ОПК	Планируемые результаты обучения
Оценка эффективности результатов деятельности	ОПК-4: Способен разрабатывать критерии оценки систем управления качеством на основе современных математических методов, вырабатывать и реализовывать управленческие решения по повышению их эффективности	ОПК-4.1 Разрабатывает критерии оценки систем управления качеством на основе современных математических методов	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества. – уметь: применять требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества; определять критерии оценки системы управления качеством (менеджмента качества) организации.
		ОПК-4.3 Разрабатывает и обеспечивает реализацию управленческих решений по повышению эффективности систем управления качеством	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к системе управления качеством (менеджмента качества) организации; методологию разработки и внедрения системы управления качеством (менеджмента качества) организации.



			<p>– уметь: разрабатывать и внедрять систему управления качеством (менеджмента качества) организации в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000; осуществлять контроль эффективности функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) организации и проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение её деятельности.</p>
Управление процессами	<p>ОПК-6: Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством</p>	<p>ОПК-6.1 Выявляет процессы систем управления качеством</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к выделению и идентификации процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации. – уметь: идентифицировать процессы системы управления качеством (менеджмента качества) организации; составлять реестр процессов системы менеджмента</p>

		<p>качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000.</p>
		<p>ОПК-6.2          Моделирует процессы системы менеджмента организации</p> <p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к выделению, классификации и идентификации процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации, определению последовательности и взаимодействия процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации; основные элементы процесса системы управления качеством (менеджмента качества) и его ключевых участников; подходы к графическому описанию и распределению ответственности участников по этапам процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации.</p> <p>– уметь: выделять, классифицировать и идентифицировать процессы системы управления</p>

			<p>качеством (менеджмента качества) организации; определять последовательность и взаимодействие процессов системы правления качеством (менеджмента качества) организации и проектировать их сеть; разрабатывать модели процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации, описывать и визуализировать процессы системы управления качеством (менеджмента качества) организации, распределять ответственность участников внутри процессов системы управления качеством (менеджмента качества) организации.</p>
Управление рисками	ОПК-7: Способен оценивать и управлять рисками в системах обеспечения качества	ОПК-7.1 Использует инструментарий риск-менеджмента	<p>– знать: требования международных и национальных стандартов в области менеджмента риска. – уметь: применять на практике требования международных и национальных стандартов в области менеджмента риска; управлять рисками процессов системы</p>

			<p>управления качеством (менеджмента качества) организации в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов в области менеджмента риска.</p>
		<p>ОПК-7.2 Анализирует и оценивает риски в системах обеспечения качества</p>	<p>– знать: требования международных и национальных стандартов в области менеджмента риска к процессам идентификации рисков, анализа и исследования информации о риске, сравнительной оценки риска. – уметь: идентифицировать опасности (источники риска) в процессе системы управления качеством (менеджмента качества) организации; определять потенциально возможные риски процесса системы управления качеством (менеджмента качества) организации от идентифицированных опасностей (источников риска) и последствия в случае их возникновения; производить оценку рисков; идентифицировать причины и источники, анализировать возможные</p>

			<p>последствия опасных событий, ситуаций, обстоятельств или риска и соответствующих им вероятностей для определения уровня риска; проводить сравнительную оценку риска, определять уровень риска.</p>
		<p>ОПК-7.3 Разрабатывает мероприятия по воздействию на риски и принимает на их основе управленческие решения</p>	<p>– знать: требования международных и национальных стандартов в области менеджмента риска к процессу обработки риска. – уметь: разрабатывать мероприятия по снижению рисков и выбирать наиболее подходящие в конкретной ситуации; планировать и осуществлять мероприятия по обработке рисков, подготавливать и реализовывать планы обработки рисков.</p>
<p>Управление изменениями</p>	<p>ОПК-8: Способен анализировать и находить новые способы управления изменениями, необходимыми для обеспечения постоянного соответствия требованиям качества</p>	<p>ОПК-8.2 Разрабатывает, внедряет и поддерживает процесс управления изменениями</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к процессу планирования изменений в системе управления качеством (менеджмента качества) организации. – уметь: определять необходимость изменений в системе управления качеством</p>

			(менеджмента качества) организации.
		<p>ОПК-8.3          Применяет принципы и методологию управления изменениями в системах управления качеством</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к процессу управления изменениями в системе управления качеством (менеджмента качества) организации; последовательность процесса управления изменениями в системе управления качеством (менеджмента качества) организации.          – уметь: оценивать процессы системы управления качеством (менеджмента качества) организации и вносить любые изменения с целью достижения намеченных результатов; планировать и внедрять изменения в систему управления (менеджмента качества) организации; управлять запланированными изменениями и анализировать последствия непредусмотренных изменений, реализовывать меры по смягчению любых негативных воздействий.</p>

<p>Разработка документации в области профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-9: Способен разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием</p>	<p>ОПК-9.1 Разрабатывает систему управления документацией организацией, включая ее структуру и порядок управления</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к управлению документированной информацией системы управления качеством (менеджмента качества) организации. – уметь: определять состав документированной информации системы управления качеством (менеджмента качества) организации; классифицировать, упорядочивать и идентифицировать документы и записи, входящие в состав документированной информации системы управления качеством (менеджмента качества) организации.</p>
		<p>ОПК-9.2 Разрабатывает методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к разработке и управлению документированной информацией системы управления качеством (менеджмента качества) организации; теоретические и методические основы разработки и управления документированной</p>

			<p>информацией системы управления качеством (менеджмента качества) организации.  – уметь:  разрабатывать документированную информацию системы управления качеством (менеджмента качества) организации;  проводить оценку и анализ документированной информации системы управления качеством (менеджмента качества) в организации на соответствие требованиям международных стандартов ИСО серии 9000.</p>
		<p>ОПК-9.3 Руководит созданием методических и нормативных документов в области управления качеством в соответствии с установленными требованиями</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к разработке и управлению документированной информацией системы управления качеством (менеджмента качества) организации;  технологии разработки и внедрения документированной информации системы управления качеством (менеджмента качества) в организации.</p>



			<p>– уметь: разрабатывать, утверждать и актуализировать документированную информацию системы управления качеством (менеджмента качества) организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000; руководить работами по разработке документированной информации системы управления качеством (менеджмента качества) организации.</p>
--	--	--	---

#### 4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		<b>ИТОГО</b>	<b>2 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации			экзамен
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	<b>180</b>	<b>180</b>
	<i>зачетных единиц</i>	<b>5</b>	<b>5</b>
Лекции, <i>академ. час.</i>		<b>4</b>	<b>4</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	<b>0</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		<b>10</b>	<b>10</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	<b>0</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Консультации, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	<b>0</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>		<b>139</b>	<b>139</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>
Контроль, <i>академ. час.</i>		<b>27</b>	<b>27</b>
в форме практической подготовки		<b>0</b>	<b>0</b>

#### 5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества организаций;

Тема 1.1 Определение системы менеджмента качества организации (основные цели создания системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000 в организации; место системы менеджмента качества в деятельности организации и общей системе административного управления; заинтересованные стороны системы менеджмента качества организации; потенциальные преимущества от разработки и внедрения системы менеджмента качества, удовлетворяющей требованиям международных стандартов ИСО серии 9000; типичные ошибки, совершаемые при разработке и внедрении системы менеджмента качества);

Тема 1.2 Структура и содержание международных стандартов ИСО серии 9000 (область применения и содержание международных стандартов ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования», ISO 9004:2019 (ГОСТ Р ИСО 9004-2018) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации», ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021) «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»);

Тема 1.3 Модель системы менеджмента качества организации (модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования»; блоки модели системы менеджмента качества организации; детализация процессов системы менеджмента качества организации);

Тема 1.4 Элементы системы менеджмента качества организации по международному стандарту ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования» (среда организации; лидерство; планирование; средства обеспечения; деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг; оценка результатов деятельности; улучшение);

Раздел 2 Методология разработки и внедрения системы менеджмента качества организации;

Тема 2.1 Организация работ по созданию системы менеджмента качества организации (принятие решения высшим руководством организации о разработке и внедрении системы менеджмента качества; создание руководящих и рабочих органов по разработке и внедрению системы менеджмента качества; выбор консалтинговой фирмы (или подготовка собственных кадров); базовое обучение высшего руководства, руководителей среднего звена, членов рабочей группы и владельцев процессов; анализ требований, предъявляемых к системе менеджмента качества и определение

организационно-методических подходов к формированию системы менеджмента качества; проведение первичной самооценки организации; разработка плана формирования и внедрения системы менеджмента качества; издание приказа о начале работ по разработке системы менеджмента качества);

Тема 2.2 Проектирование системы менеджмента качества организации (определение области применения системы менеджмента качества; определение реестра процессов и видов деятельности, а также их взаимодействия; разработка или актуализация организационной структуры организации; определение ответственных и участников процессов и видов деятельности; проведение стратегического анализа (например, SWOT-анализа) организации; разработка миссии и видения, стратегии (стратегических целей) и программы развития организации, разработка многоуровневой и взаимосвязанной системы планирования и контроля деятельности; разработка, обсуждение и утверждение политики в области качества; определение целей в области качества продукции, услуг и процессов и системы показателей; развертывание (декомпозиция) целей в области качества на структурные подразделения; разработка системы показателей для измерений и мониторинга; определение показателей и характеристик процессов, их целевых значений, методов их измерения, анализа степени достижения запланированных целей (для каждого процесса); определение рисков и потенциальных возможностей процессов системы менеджмента качества);

Тема 2.3 Документирование системы менеджмента качества организации (определение состава документированной информации системы менеджмента качества; определение требований к оформлению и идентификации документированной информации системы менеджмента качества; разработка документированной информации, устанавливающей последовательность осуществления деятельности или процесса системы менеджмента качества (документированные процедуры, стандарты организаций, информационные карты процессов и т.д.); классификация, упорядочивание и идентификация документов и записей, входящих в состав документированной информации системы менеджмента качества; пересмотр и утверждение положений о структурных подразделениях, должностных инструкций, необходимых дополнительных порядков и положений; разработка и утверждение руководства по качеству; обсуждение и утверждение документированной информации системы менеджмента качества на Совете по качеству; создание системы информационной поддержки системы менеджмента качества);

Тема 2.4 Внедрение системы менеджмента качества организации (создание многоуровневой системы подготовки и обучения

персонала организации по вопросам менеджмента качества; формирование организационной структуры системы менеджмента качества, распределение обязанностей и полномочий в рамках системы менеджмента качества, включая создание службы качества, назначение уполномоченных по качеству в структурных подразделениях; разработка и внедрение системы регулярного анализа системы менеджмента качества организации со стороны высшего руководства; разработка системы сбора данных и анализа удовлетворенности всех потребителей; разработка и внедрение системы регулярного проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества; разработка системы регулярного обмена информацией с персоналом организации по вопросам требований потребителей, а также о других законодательных и обязательных требованиях; доведение до сведения персонала организации его ответственности и полномочий, актуальности и важности деятельности и вкладе персонала организации в достижение целей в области качества, функционирования и результативности системы менеджмента качества, изменения требований к производимой продукции или предоставляемой услуги).

#### **6 Составитель(и):**

доцент Волкова Татьяна Александровна (кафедра менеджмента качества и инноваций).