

**Государственное образовательное учреждение высшего профессионального
образования Московской области «Международный университет природы, общества
и человека «Дубна»
(университет «Дубна»)
Факультет Экономики и Управления
Кафедра Государственного и муниципального управления**

УТВЕРЖДАЮ

проректор по учебной работе

_____ С.В. Моржухина

« 01 » сентября 2011 г.

ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Системы качества и сертификации»

по специальности

080504.65 - Государственное и муниципальное управление

Форма обучения: очная

Уровень подготовки: специалист,

Курс (семестр): II курс, IV семестр

г. Дубна, 2011 г.

Аннотация программы

Изучение дисциплины «Управление персоналом» направлено на приобретение студентами знаний, умений и навыков, связанных с оценкой качественных характеристик продукции, услуг, управленческих решений, жизненного уровня населения, а также других сфер деятельности. В программу включены вопросы управления качеством, а также организационные и правовые аспекты регулирования качества продукции и услуг на отраслевом, национальном и международном уровне на основе международных стандартов серии ИСО, а также систем сертификации. В качестве итоговой выполняется творческая самостоятельная работа по количественной оценке качества услуги.

Для контроля понимания и усвоения материала проводятся письменные контрольные работы и блиц - опросы. Зачёт получает студент при условии выполнения всех практических заданий (аудиторных и домашних), положительных результатов опросов, выполнения самостоятельной творческой работы, полных ответов на вопросы к зачёту.

1. Цели и задачи дисциплины

Изучение дисциплина «Системы качества и сертификации» направлено на приобретение студентами знаний, умений и навыков в области построения и развития систем управления качеством на предприятиях различных сфер деятельности с учётом отечественной и международной практики стандартизации и сертификации продукции, услуг, систем управления качеством и других подсистем управления предприятием (организацией).

3 .Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате изучения дисциплины «Системы качества и сертификации» студенты должны
знать основные характеристики категории качества, правовое регулирование, организационное и информационное обеспечение

стандартизации и сертификации качества, а также систем управления качеством на основе стандартов серии ИСО 9000 – 2000, методологические и экономические основы управления качеством на российских предприятиях и в организациях

уметь формулировать цели, задачи, процедуры создания систем управления качеством на предприятии, выполнять поиск и структурировать информацию, необходимую для принятия решений в изучаемой области знаний;

иметь навыки аналитической работы по обоснованию решений в области создания и развития систем управления качеством на предприятии, а также сертификации продукции и систем управления качеством на основе международных стандартов

2. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид занятий	Всего часов	Семестр
		4
Общая трудоемкость	96	96
Аудиторные занятия:	68	68
<i>Лекции</i>	34	34
<i>Семинары (С)</i>	34	34
Самостоятельная работа:	28	28
Промежуточная аттестация	Зачёт	

5. Содержание программы

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины, содержание	Лекции	П	ЛР	самостоятельная работа студентов

Раздел 1. Качество как хозяйственная категория и объект управления					
1.1	Понятие качества. Этапы развития качества. Многоаспектность категории качества	1			Работа с литературой
1.2	Качество продукции, услуг, производства, менеджмента	2			Работа с литературой, подготовка к дискуссии
1.3.	Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворённости потребителей.	1			Работа с литературой, подготовка к тестированию
Раздел 2. Система качества и методологические основы управления качеством					
2.1	Характеристика элементов системы управления качеством на предприятии	2	2		Работа с литературой
2.2	Основные этапы развития систем качества. Всеобщий менеджмент качества	2			Анализ ситуации
2.3	Принципы менеджмента качества и политика управления качеством	2			Работа с литературой, подготовка схемы
2.4	Процессный подход к организации производства и управлению предприятием. Управление затратами на обеспечение качества	2	2		Работа с литературой
Раздел 3. Сущность, задачи и правовое регулирование стандартизации					

3.1	Современное понятие о стандартизации и её задачах. Виды стандартов. Действующие общероссийские классификаторы	2		Творческая работа с диаграммой «Радар»
3.2	Маркировка продукции знаками соответствия государственным стандартам	2		Подбор и изучение маркировки на этикетках продуктов
3.3	Информационное обеспечение работ по стандартизации	2		Анализ ситуации
3.4	Правовое основы стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Нормативные документы в области стандартизации услуг	2		Работа с литературой
Раздел 4. Международные стандарты ИСО и управление качеством продукции (услуг, производства, менеджмента и др.) на их основе				
4.1	Характеристика системы стандартов ИСО серии 9000	2	1	Работа с литературой, подготовка сообщения
4.2	Деятельность международных и региональных организаций в области обеспечения качества (ИСО, Европейский комитет по стандартизации и др.)	2	1	Индивидуальное задание, работа с текстом
4.3	Управление качеством на основе версии стандартов ИСО	2	1	Работа с литературой.

				Подготовка сообщения
4.4	Связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО	2		Работа с литературой
Раздел 5. Основы сертификации продукции (услуг) и систем качества: организационно- методические принципы и правовое регулирование				
5.1	Сертификация продукции и услуг. Преимущества сертификации. Закон о сертификации продукции и услуг. Этапы сертификации	2		Работа с литературой
5.2	Основные принципы и системы сертификации систем качества. Регистр систем качества. Сертификация производства. Экологическая сертификация	2		Работа с литературой
5.3	Международная практика сертификации	2		Работа с литературой

Содержание разделов дисциплины «Системы качества и сертификации»

Раздел 1. Качество как хозяйственная категория и объект управления

1.1. Понятие качества. Этапы развития категории качества.

Многоаспектность категории качества.

1.2. Качество продукции, услуг, производства, менеджмента.

1.3. Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворённости потребителей.

Раздел 2. Система качества и методологические основы управления качеством

2.1. Характеристика элементов системы управления качеством на предприятии

2.2. Основные этапы развития систем качества. Всеобщий менеджмент качества.

2.3. Принципы менеджмента качества и политика управления качеством.

2.4. Процессный подход к организации производства и управлению предприятием. Управление затратами на обеспечение качества.

Раздел 3. Сущность, задачи и правовое регулирование стандартизации

3.1. Современное понятие о стандартизации и её задачах. Виды стандартов. Действующие общероссийские классификаторы.

3.2. Маркировка продукции знаками соответствия государственным стандартам.

3.3. Информационное обеспечение работ по стандартизации.

3.4. Правовые основы стандартизации. Нормативные документы по стандартам.

Нормативные документы в области стандартизации услуг.

Раздел 4. Международные стандарты ИСО и управление качеством продукции (услуг, производства, менеджмента и др.) на их основе

4.1. Характеристика системы стандартов ИСО серии 9000

4.2. Деятельность международных и региональных организаций в области обеспечения качества (ИСО, Европейский комитет по стандартизации и др.)

4.3. Управление качеством на основе версии стандартов ИСО 9000: 2000.

4.4. Связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО.

Раздел 5. Основы сертификации продукции (услуг) и систем качества; организационно - методические принципы и правовое регулирование

5.1. Сертификация продукции и услуг. Преимущества сертификации. Закон о сертификации продукции и услуг. Этапы сертификации.

5.2. Основные принципы и системы сертификации систем качества. Регистр систем качества. Сертификация производства. Экологическая сертификация.

5.3. Международная практика сертификации.

5.Лабораторный практикум, практические занятия (семинары)

Лабораторный практикум не предусмотрен.

Практические занятия (семинары)

Таблица 4б

№ п/п	№ раздела дисцип.	Наименование практических занятий (семинаров)	Часы
1.	1	Качество продукции, услуг, жизни	2
2	1	Показатели качества	1
3.	2	Управление качеством	1
4.	2	Факторы управления качеством	1
5.	3	Качество товара. Ситуация.	1
6.	3	Качество товара. Ситуация. Анализ	1
7.	3	Требования стандартов качества	1
8.	3	Системы маркировки	1
9.	4	Цели в области качества	1
10.	4	Закон о техническом регулировании	1
11.	5	Системы сертификации	1

12.	5	Деятельность ЕС по сертификации	1
13.	5	Качество и вступление в ВТО	1
14.	5	Качество и системы управления окружающей средой	1
15.	5	Системы сертификации	1
16.	5	Международный опыт сертификации	1
	Итого		17

4. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1. Литература

Основная

Основная

1. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов.- М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2008.
2. Управление качеством: Учебник для вузов /С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.; Под ред. С.Д. Ильенковой.- М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2007.
3. Сергеев А.Г. Сертификация. Учебное пособие. М.: Логос, 2007.

Дополнительная

1. Стандартизация и управление качеством продукции. Учебник. ВЗФИ.М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2000.
2. Методы управления затратами и качество продукции- М.Маркетинг, 2002.
3. Москвин В.А. Управление качеством в бизнесе. Рекомендации для руководителей. М.: Финансы и статистика, 2006.
4. Мазур И.И. Управление качеством. Учебное пособие. М.: Высшая школа, 2003.
5. Басовский Л.Е. Управление качеством. М.: ИНФРА – М, 2003.

Вопросы к зачёту.

1. Понятие качества. Этапы понимания качества
2. Многоаспектность категории качества

3. Характеристика качество продукции, услуг, производства, менеджмента.
4. Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворённости потребителей.
5. Система качества и характеристика элементов системы управления качеством на предприятии
6. Основные этапы развития систем качества. Всеобщий менеджмент качества.
7. Принципы менеджмента качества и политика управления качеством.
8. Процессный подход к организации производства и управлению предприятием.
9. Управление затратами на обеспечение качества.
10. Современное понятие о стандартизации и её задачах. Виды стандартов.
11. Стандартизация в практике маркетинга.
12. Действующие общероссийские классификаторы.
13. Маркировка продукции знаками соответствия государственным стандартам.
14. Информационное обеспечение работ по стандартизации.
15. Правовые основы стандартизации. Нормативные документы по стандартам.
16. Ответственность за нарушение обязательных требований стандартов.
17. Нормативные документы в области стандартизации услуг.
18. Актуальные направления стандартизации и перспективы вступления в ВТО.
19. Характеристика системы стандартов ИСО серии 9000
20. Деятельность международных и региональных организаций в области

обеспечения качества (ИСО, Европейский комитет по стандартизации и др.)

21. Управление качеством на основе версии стандартов ИСО 9000: 2000.

22. Связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО.

23. Международные (региональные) аспекты управления качеством.

24. Системный подход к управлению качеством и его эволюция в России и за рубежом.

25. Отечественная и зарубежная практика стимулирования компаний к внедрению международных стандартов на системы качества

26. Сертификация продукции и услуг. Преимущества сертификации.

27. Закон о сертификации продукции и услуг. Этапы сертификации.

28. Сертификация как фактор конкурентоспособности продукции и производства.

29. Система сертификации производства

30. Основные принципы и системы сертификации систем качества. Регистр систем качества.

31. Экологическая сертификация.

32. Международная практика сертификации.

5. Средства обеспечения освоения дисциплины: комплект слайдов

Материально-техническое обеспечение дисциплины - компьютер и экран для демонстрации слайдов.