

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт дополнительного профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор по учебной работе



Е.Е. Шваков

2018 г.


Программа повышения квалификации
«Менеджмент качества и экологический менеджмент»
для студентов химического факультета АЛТГУ

Барнаул 2018

Программа составлена Ильиной Е.Г., доцентом кафедры физической и неорганической химии

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии факультета Химического факультета Алтайского государственного университета протокол № 2 от «06» февраля 2018 г.

Председатель методической
комиссии факультета


(подпись) /Харнутова Е.П./
ФИО

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации программы

ознакомление с ролью, содержанием и принципами системы менеджмента качества, позволяющего существенно повышать эффективность деятельности организации, обеспечивать потребителей продукцией и услугами, соответствующими разнообразным потребностям и отвечающим требованиям законодательства, а также с ролью, содержанием и принципами экологического менеджмента, как современного подхода к учету приоритетов охраны окружающей среды при планировании и осуществлении деятельности организации, неотъемлемой составной частью современной системы управления ею.

Программа направлена на подготовку слушателей к участию в организационно-управленческой деятельности по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов, развитию способности пропагандировать цели и задачи обеспечения безопасности человека и природной среды в техносфере, формированию культуры безопасности и риск-ориентированного мышления, при котором вопросы экологической безопасности и сохранения окружающей среды рассматриваются в качестве важнейших приоритетов в жизни и деятельности, а также на выработку компетенции разработки нормативно-правовых актов по вопросам обеспечения экологической безопасности на уровне предприятия.

Программа ориентирована на современные инновационные образовательные технологии и средства обучения, в т.ч. активные методы, анализ конкретных ситуаций, использование теории и практики принятия управленческих решений, дифференцированное обучение, психологические тренинги.

1.2. Планируемые результаты обучения:

- развитие у слушателей современных представлений о теоретических основах обеспечения качества и управления качеством продукции, экологического менеджмента;
- организация работы по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями российских и международных стандартов
- освоение слушателями принципов системы тотального менеджмента качества, новейших достижений в области международной стандартизации и сертификации, отечественного и зарубежного опыта менеджмента качества, что позволит активно решать управленческие задачи для повышения конкурентоспособности организаций разных видов деятельности;

При этом планируется овладение слушателями следующими компетенциями (в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 04.04.01 Химия:

- владение навыками составления планов, программ, проектов и других директивных документов (ПК - 5);
- способностью определять и анализировать проблемы, планировать стратегию и их решения (ПК - 6);

Программа построена в традиционной форме – лекции, семинары, тренинги. В результате освоения программы слушатель должен

знать:

- методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;
- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;
- особенности существующих систем управления и обеспечения качества, эволюцию и основных этапы развития менеджмента качества и общего менеджмента;
- процедуры сертификации продукции и систем управления качеством;

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (час., зач. ед.)	Аудиторные занятия, час.	
			лекции	Практич., семинары
1.1	Введение в менеджмент	2	2	
1.2	Организация как система и объект управления	2	2	
1.3	Функция планирования ее роль и значение для менеджмента	2	2	
1.4	Организационная функция в менеджменте	2	2	
1.5	Функция реализации, руководства и координации	4	4	
1.6	Функция контроля ее роль и значение для менеджмента	4	4	
1.7	Менеджер и его функции	8	4	4
2.1	История менеджмента качества	2	2	
2.2	Современное понимание качества	2	2	
2.3	Современные концепции менеджмента качества	2	2	
2.4	Нормативное обеспечение системы менеджмента качества - стандарты серии ISO 9000	4	4	
2.5	Построение систем менеджмента качества в организации	8	4	4
2.6	Сертификационное обеспечение управления качеством. Аудит систем менеджмента качества	2	2	
2.7	Отечественный опыт внедрения TQM, систем менеджмента качества, интегрированных систем качества	4	4	
3.1	Этапы становления и современные подходы экологического менеджмента	4	4	
3.2	Нормативно-методические основы экологического менеджмента	6	6	
3.3	Разработка, внедрение и развитие системы экологического менеджмента	10	6	4
3.4	Развитие системы экологического менеджмента в Российской Федерации	2	2	
4.	Итоговая аттестация	2		2
	Итого:	72	58	14

2.3. Рабочая программа

Раздел 1. Общий менеджмент

Тема 1.1. Введение в менеджмент

История менеджмента. Условия и факторы возникновения и развития менеджмента. Понятие, сущность, цели и задачи менеджмента. Менеджмент как специфический вид управленческой деятельности, как функция и процесс. Функции менеджмента.

Тема 1.2. Организация как система и объект управления

Понятие организации. Ключевые признаки организации. Общие характеристики организации. Характеристика внешней среды организации. Характеристика внутренней среды организации. Параметры анализа организации как объекта управления. Виды и типы

организаций. Базовые модели организации. Жизненный цикл организации. Интеграционные процессы в менеджменте.

Тема 1.3. Функция планирования ее роль и значение для менеджмента

Анализ среды. Прогнозирование. Определение миссии и целей организации. Выбор стратегии. Принципы планирования. Система планов организации. Понятие стратегического планирования. Разработка политики организации и программы действий. Текущее планирование и его место в системе стратегического управления. Установление сроков выполнения, определение источников финансирования.

Тема 1.4. Организационная функция в менеджменте

Разработка и построение организационной структуры управления. Разделение труда, делегирование полномочий. Линейные, штабные и функциональные полномочия. Персонификация должностных обязанностей для каждого структурного элемента. Делегирование полномочий.

Тема 1.5. Функция реализации, руководства и координации

Принятие и реализация управленческих решений. Виды коммуникаций: внешние и внутренние коммуникации; формальные и неформальные коммуникации. Коммуникационные сети, их состав и характеристика. Препятствие в коммуникациях (межличностные и организационные). Способы совершенствования процесса коммуникаций. Мотивация деятельности в менеджменте. Понятие и принципы мотивации. Роль мотивации в управлении. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей Маслоу, теория потребностей МакКлелланда, двухфакторная теория Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания Врума, теория справедливости Адамса, модель Портера-Лоулера. Использование содержательных и процессуальных теорий в практике управления. Основные методы мотивации: принуждение, вознаграждение, солидарность, приспособление.

Руководство и лидерство. Понятие стилей руководства. Понятие лидерства и основные группы теорий лидерства. Стили управления и методы их определения. Теории лидерства. Процессы формирования и основные составляющие лидерства. Проявление лидерства в стиле управления. Современные стили лидерства. Представление лидерства с позиций личных качеств, поведенческого и ситуационного подходов. Формальное и неформальное лидерство.

Тема 1.6. Функция контроля ее роль и значение для менеджмента

Понятие и содержание контроля. Этапы процесса контроля: установление стандартов, норм и плановых заданий, измерение показателей деятельности и сравнение с плановыми, корректировка действий. Виды и методы осуществления контроля. Характеристики эффективного контроля.

Тема 1.7. Менеджер и его функции

Роль менеджеров организации. Требования к профессиональным и личным качествам менеджера и оценка их деятельности. Специфика управленческого труда. Имидж менеджера и его составляющие. Классификация менеджеров. Принципы современного менеджера.

Раздел 2. Менеджмент качества

Тема 2.1. История менеджмента качества

Становление и развитие философии качества. Стадии развития. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

Российский опыт управления качеством.

Международный опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США. Европейский опыт.

Философия и концепции «патриархов качества»: У. Деминг, Дж.Джуран, А. Фейгенбаум.

2.2. Современное понимание качества

Эволюция представления о качестве. Качество и конкурентоспособность. Качество и потребитель. Качество жизни. «Философия качества».

Пирамида качества. Объекты качества. Менеджмент качества. Системы менеджмента качества.

Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития страны, отрасли, фирмы.

2.3 Современные концепции менеджмента качества

Основные положения концепции «всеобщего (тотального) менеджмента качества» - TQM. Элементы стратегии TQM. Принципы TQM.

Процессный подход как основа современного менеджмента качества. Менеджмент процессов и его составляющие. Общая классификация процессов организации.

Международные стандарты на системы менеджмента качества - ISO 9000.

Интегрированные системы качества.

2.4. Нормативное обеспечение системы менеджмента качества - стандарты серии ISO 9000
Стандарты ISO серии 9000. Модель системы менеджмента качества по ISO 9001 «Система менеджмента качества. Требования». Ключевые элементы и основные принципы.

Структура стандарта: система менеджмента качества, ответственность руководства, менеджмент ресурсов, процессы жизненного цикла продукции; измерение, анализ и улучшение.

Основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации.

Организационное обеспечение управления качеством: сущность, основные понятия и задачи организационных структур управления качеством. Создание эффективных организационных структур.

Документационное обеспечение управления качеством. Требования к документации по управлению качеством. Состав документации, уровни документации. Порядок разработки основных документов системы управления качеством.

2.5. Построение систем менеджмента качества в организации

Реализация процессного подхода к менеджменту. Процедуры управления процессами.

Персонал и обеспечение системного управления качеством: роль персонала, развитие позитивного отношения персонала к проблемам качества, мотивационное обеспечение управления качеством, активизация творческой деятельности персонала по обеспечению качества, группы качества.

Информационное обеспечение систем менеджмента качества.

Определение эффективности функционирования систем управления качеством.

2.6. Сертификационное обеспечение управления качеством. Аудит систем менеджмента качества.

Основные положения подтверждения соответствия продукции и систем управления качеством. Правовые основы сертификации. Закон РФ «О техническом регулировании» - новая концепция стандартизации и сертификации в России.

Аудит как способ контроля качества. Виды, цели и основные задачи аудита. Аудит продукции (услуг), процесса, подразделений, системный аудит.

Общие принципы сертификации систем менеджмента качества. Органы по сертификации.

Органы по аккредитации.

Нормативное обеспечение работ по сертификации систем качества: комплекс государственных стандартов «Система сертификации ГОСТ Р. Реестр систем качества»

Стандарт ISO 19011 «Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и / или охраны окружающей среды».

Порядок и правила проведения работ по сертификации систем качества.

Этапы и организация работ по сертификации. Сертификационный и внутренний аудиты.

2.7 Отечественный опыт внедрения TQM, систем менеджмента качества, интегрированных систем качества

Опыт внедрения систем управления качеством на российских предприятиях и организациях различных отраслей и сфер деятельности: химической, машиностроительной, строительной, сферы услуг, образования, государственного и муниципального управления.

Политика качества на данных предприятиях (организациях), организация работ по разработке и внедрению, основные бизнес - процессы.

Проблемы при разработке и внедрении, программы дальнейшего совершенствования.

Раздел 3. Экологический менеджмент

3.1. Этапы становления и современные подходы экологического менеджмента

Причины перехода к экологическому управлению и устойчивому развитию. Этап социально-экономической истории, обусловивший необходимость и возможность появления экологического менеджмента. Основные исторические этапы эволюции мирового рыночного хозяйства и условий зарождения экологического менеджмента. Связь экологического менеджмента и устойчивого развития.

Экологический менеджмент как один из видов специального менеджмента. Цели, задачи, принципы, подходы, содержание, функции, объекты, особенности, разновидности экологического менеджмента. Модель Деминга как основа систем менеджмента.

3.2. Нормативно-методические основы экологического менеджмента

Британский стандарт в области систем экологического менеджмента BS 7750. Схема экологического менеджмента и аудирования EMAS. Серия международных стандартов систем экологического

экологического менеджмента ISO 14000. Взаимосвязь между международными стандартами ISO 14000 и ISO 9000. Область применения международного стандарта ИСО 14000, основные термины и определения. Область применения международного стандарта ИСО 14001. Взаимосвязь между международными стандартами ИСО 14001и ИСО 9001.

Федеральная система обязательной экологической сертификации. Стандарт ГОСТ Р ИСО 14001 основные термины и определения.

3.3 Разработка, внедрение и развитие системы экологического менеджмента

Понятие «Экологическая политика». Критерии для определения значимых экологических аспектов.

Стадии разработки системы экологического менеджмента (СЭМ). Схема внедрения СЭМ. Роль руководства в разработке и принятии экологической политики. Определение экологических аспектов деятельности организации. Формирование целей и задач экологического менеджмента. Экологические показатели.

Разработка программы экологического менеджмента. Внедрение и функционирование программы. Подготовка и вовлечение персонала в процесс внедрения СЭМ. Требования международного стандарта ИСО 14000 п формированию целей и задач по управлению значимыми экологическими аспектами.

Внутренний аудит в системе экологически ориентированного предприятия (организации). Содержание понятия «внутренний аудит». Методы проведения внутреннего аудита.

Оценка эффективности системы экологического менеджмента. Критерии эффективности системы экологического менеджмента. Процедура анализа системы экологического менеджмента со стороны руководства. Результаты анализа как действие к постоянному улучшению системы.

3.4. Развитие системы экологического менеджмента в Российской Федерации

Основные государственные требования к экологическим аспектам деятельности организаций в Российской Федерации. Возможности и преимущества экологического менеджмента для Российской Федерации. Основные направления развития СЭМ в РФ. Опыт развития СЭМ в России.

Сертификация систем экологического менеджмента на подтверждение соответствия требованиям международного стандарта ISO 14001 и национального ИСО 14001.

Перечень практических (семинарских занятий) занятий

№	Тема	Ауд. час.
1.	Роль менеджеров организации. Принципы современного менеджера	2
2.	Построение систем менеджмента качества в организации	4
3.	Разработка, внедрение и развитие системы экологического менеджмента	4
4.	Итоговая аттестация	2
	Итого	16

3. Условия реализации программы

3.1. *Материально-технические условия:* аудитория не менее 30 м, с возможностью регулярно проветривать, сидеть за столами, а также собираться для групповой работы. Компьютер, принтер, проектор, экран для проектора, короткофокусный мультимедийный проектор, мультимедийный проектор, на занятие.

3.2. *Учебно-методическое и информационное обеспечение программы* (учебно-методические материалы (учебники, учебные пособия, нормативные документы, раздаточный материал и т.д.)

Список литературы

Основная литература:

1. Одинцов А. А. Основы менеджмента: учебное пособие для вузов / А. А. Одинцов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 210 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04814-8. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/66F6B5AD-1104-4E97-946E-C5F5A021280D.

2. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2017. — 532 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93411>.

3. Коробко В.И. Экологический менеджмент: учебное пособие / В.И. Коробко. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 303 с. - ISBN 978-5-238-01825-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118199>.

Дополнительная литература:

1. Герчикова И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 510 с.: табл., схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01095-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981>.

2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2017. — 208 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93445>.

3. Масленникова И. С. Экологический менеджмент и аудит / И. С. Масленникова, Л. М. Кузнецов. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 328 с. — ISBN 978-5-534-01266-8. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/F3B0D3DB-9F04-4459-8C9C-5FA996787455.

Нормативно-правовые акты:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь <http://files.stroyinf.ru/data2/1/4293759/4293759339.pdf>

2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования <http://files.stroyinf.ru/Index2/1/4293759/4293759338.htm>

3. ГОСТ Р ИСО 14001-2016 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению. <http://files.stroyinf.ru/Data2/1/4293755/4293755229.pdf>

5. Форма аттестации, оценочные и методические материалы

5.1. Оценка качества освоения программы проводится в формах внутреннего мониторинга и внешней независимой оценки.

Оценка качества освоения программы (форма аттестации, оценочные и методические материалы)

Оценивание ответа на зачете

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично (повышенный уровень)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Полнота изложения теоретического материала. 2. Полнота и правильность решения практического задания. 3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий). 	<p>Слушателем дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</p>
Хорошо (базовый уровень)	<ol style="list-style-type: none"> 4. Самостоятельность ответа. 5. Культура речи. 	<p>Слушателем дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</p>
Удовлетворительно (пороговый уровень)		<p>Слушателем дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</p>
Неудовлетворительно (уровень не сформирован)		<p>Слушателем дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено. Т.е слушатель не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p>

Сопоставление шкал оценивания

4-балльная шкала (уровень освоения)	Отлично (повышенный уровень)	Хорошо (базовый уровень)	Удовлетворительно (пороговый уровень)	Неудовлетворительно (уровень не сформирован)
100-балльная шкала	85-100	70-84	50-69	0-49

Оценка качества освоения программы проводится в форме внутреннего мониторинга. Итоговый контроль проводится в форме зачета.

Контрольные вопросы

1. Менеджмент как наука. Метод. Объект, предмет. Принципы менеджмента.
2. Общий и специальный менеджмент.
3. Модель Деминга.
4. Определения качества. Основные аспекты качества
5. Обеспечение качества. Раскрытие этого понятия в международной стандартизации.
6. Общая схема управления качеством
7. Определения, связанные с управлением качеством, в стандарте ISO 8402
8. Этапы развития управления качеством. Характеристика первых двух этапов
9. Этапы развития управления качеством. Характеристика вторых двух этапов развития управления качеством
10. Понятие качества. Виды качества. Система оценки качества продукции в российской практике и за рубежом
11. Понятия свойств и признаков продукции. Их виды. Взаимосвязь между признаками, параметрами и показателями качества.
12. Классификация показателей качества. Их основные виды. Особенности оценки качества товаров для населения (примеры показателей оценки).
13. Общие принципы управления качеством в организации. Петля и спираль качества.
14. Методология системы управления качеством
15. Инструменты контроля качества
16. Принципы создания комплексной системы управления качеством
17. Нормативно-правовое обеспечение комплексной системы управления качеством
18. Технический и технико-экономический уровень продукции. Повышение технического уровня.
19. Международная стандартизация. Состав стандартов ISO 9000.
20. Определение сертификации. Роль сертификации на мировом рынке.
21. Понятие о всеобщем менеджменте качества.
22. Экологические проблемы предприятий. Становление и развитие экологического менеджмента.
23. Экологический менеджмент: понятие, предмет, объект.
24. Цели, задачи, принципы, подходы, содержание, функции, объекты, особенности, разновидности экологического менеджмента.
25. История развития и внедрения международных стандартов в области экологического менеджмента.
26. Создание системы стандартов ИСО 14001. Требования стандартов серии ИСО 14000 к Предприятию (организации).
27. Проблемы внедрения международных стандартов на российских предприятиях (в организациях).
28. Планирование системы экологического менеджмента на предприятии (организации).
29. Экологическая политика предприятия. Управление экологическими аспектами на предприятии. Реестр значимых экологических аспектов и разработка плана мероприятий по снижению их значимости.

31. Обучение сотрудников и мотивация к экологичному поведению.
32. Документация системы экологического менеджмента. Виды документации и управление документами (экологические процедуры, инструкции, записи, руководство по экологическому менеджменту).
33. Внутренний аудит в системе экологического менеджмента в соответствии с требованиями стандарта ИСО 14001.
34. Анализ системы экологического менеджмента со стороны руководства. Принятие управленческих решений в системе экологического менеджмента
35. Экономический ущерб от загрязнения окружающей среды. Структура ущерба. Методы оценки ущерба.
36. Механизмы возмещения ущерба от загрязнения окружающей среды. Оценка эффективности экологических проектов.

6. Кадровые условия (составители программы)

6.1. Требования к квалификации педагогических кадров: ученая степень кандидата (доктора) наук, наличие профессионального опыта работы в образовательном учреждении или учреждении природоохранного профиля.

Директор ИДПО



(подпись)

Т.Г. Строителева