МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

"Казанский (Приволжский) федеральный университет" Центр бакалавриата Менеджмент





подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Система менеджмента качества Б1.В.ОД.7

Направление подготовки: <u>38.03.02 - Менеджмен</u>	T
Профиль подготовки: Маркетинг	

Квалификация выпускника: <u>бакалавр</u>

Форма обучения: <u>очное</u> Язык обучения: <u>русский</u>

Автор(ы):

Биктемирова М.Х., Палякин Р.Б.

Рецензент(ы): Каленская Н.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Кале Протокол заседания кафедры No				201г	
Учебно-методическая комиссия и бакалавриата: менеджмент):	-	а управ			ринансов (центр
Протокол заседания УМК No	от "		201	Г	

Регистрационный No 949953117

Содержание

- 1. Цели освоения дисциплины
- 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
- 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
- 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
- 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
- 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
- 7. Литература
- 8. Интернет-ресурсы
- 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Биктемирова М.Х. кафедра экономики и производства Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития, Milyausha.Biktemirova@kpfu.ru; старший преподаватель, б/с Палякин Р.Б. кафедра маркетинга Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития, RBPalyakin@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Овладение принципами и методами систем менеджмента качества, необходимыми для организации и успешного ведения коммерческой деятельности предприятия и выпуска конкурентоспособной продукции

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ОД.7 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Изучению дисциплины "Система менеджмента качества" предшествует освоение дисциплин "Основы менеджмента", "Маркетинг", "Документационное обеспечение маркетинговой деятельности". Знания, полученные в результате изучения данного курса, будут использованы при написании ВКР.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-13 (профессиональные компетенции)	умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации
ПК-20 (профессиональные компетенции)	владение навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур
ПК-3 (профессиональные компетенции)	владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
ПК-6 (профессиональные компетенции)	способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программы организационных изменений

В результате освоения дисциплины студент:

- 1. должен знать:
- сущность, цели и задачи создания и функционирования систем менеджмента качеством.
- принципы, методы и технологии внедрения концепции Всеобщего управления качеством (TQM)

2. должен уметь:

- правильно спланировать все мероприятия по созданию и руководству системой качества и эффективно организовать их осуществление
- оценивать эффективность функционирования систем управления качеством



- 3. должен владеть:
- работой с инструментами совершенствования деятельности в области управления качеством;
- применения методов управления качеством в практической деятельности
- 4. должен демонстрировать способность и готовность:

Владеть принципами и методами систем менеджмента качества, необходимыми для организации и успешного ведения коммерческой деятельности предприятия и выпуска конкурентоспособной продукции

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 5 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы
	Модуля			Лекции		Лабора- торные работы	
1.	Тема 1. Содержание категории "качество" и управления им	5	1	2	2	0	Устный опрос Письменное домашнее задание
2.	Тема 2. История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный опыт.	5	2	2	2	0	Реферат Устный опрос Письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Системный подход к управлению качеством на предприятии.	5	3-4	4	4		Устный опрос Устный опрос Реферат

N	Раздел Дисциплины/	Семестр	Неделя семестра	аудит их т	иды и час орной ра рудоемко (в часах)	Текущие формы	
	Модуля		Семестра	Лекции	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	контроля
4.	Тема 4. Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.	5	5-6	4	4	0	Устный опрос Письменное домашнее задание
5.	Тема 5. Инструменты и методы Системы управления качеством	5	7-8	4	4	0	Письменное домашнее задание Устный опрос Дискуссия
6.	Тема 6. Социально-экономические тенденции в развитии систем менеджмента качества	5	9	2	2	l .	Дискуссия Письменное домашнее задание Письменная работа Устный опрос Устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Содержание категории "качество" и управления им

лекционное занятие (2 часа(ов)):

В данной теме понятие ?качество? рассматривается с теоретической и практической точки зрения. Описаны объекты качества и управления им. Определяется взаимосвязь качества, удовлетворенности потребителей и конкурентоспособности продукции.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Вопросы для изучения: 1. Сущность понятия ?качество?. 2. Объекты качества и сущность управления качеством. 3. Качество и удовлетворенность потребителя. 4. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.

Тема 2. История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный опыт.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

В данной теме раскрывается содержание японских, европейских и российских моделей управления качеством. Описаны отечественные модели управления качеством в хронологическом порядке. Дана характеристика отечественных премий в области качества.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Вопросы для изучения: 1. Сущность японского подхода к управлению качеством. Разновидности японских моделей управления качеством 2. Американский опыт построения систем менеджмента качества 3. Европейская модель менеджмента качества 4. Российский опыт управления качеством 5. Отечественные премии в области качества

Тема 3. Системный подход к управлению качеством на предприятии. лекционное занятие (4 часа(ов)):



В данной теме раскрывается значение концепции всеобщего управления качеством. Определяются основные принципы всеобщего управления качеством. Рассматривается содержание системного подхода к управлению качеством. Выявляются преимущества и недостатки внедрения системы TQM.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Вопросы для изучения: 1. Система менеджмента качества в системе общего менеджмента 2. Развитие концепции системы управления качеством 3. Всеобщее управление качеством (TQM): сущность и основные принципы 4. Реализация принципа системного подхода в управлении качеством 5. Модель качества ?Цикл PDCA? в системе менеджмента качества 6. Преимущества и недостатки внедрения системы TQM

Тема 4. Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

В данной теме раскрывается содержание основных принципов системы менеджмента качества. Выделены условия для реализации принципов системы менеджмента качества. Представлены этапы по построению системы менеджмента качества на предприятии.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Вопросы для изучения: 1. Принцип ориентации на потребителя 2. Лидерство руководства в управлении качеством 3. Взаимодействие персонала в рамках СМК 4. Реализация процессного подхода в СМК 5. Принцип постоянного совершенствования 6. Принятие решений, основанное на реальных фактах 7. Менеджмент взаимоотношений 8. Этапы построения системы менеджмента качества

Тема 5. Инструменты и методы Системы управления качеством *лекционное занятие (4 часа(ов)):*

В данной теме определены основные показатели качества продукции. Выделена и раскрыта классификация методов и средств управления качеством. Рассмотрена функция развертывания функций качества и ее элементы. Выделены методы самооценки деятельности организации.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Вопросы для изучения: 1. Основные показатели качества продукции и их измерение 2. Классификация средств и методов управления качеством 3. Ключевые элементы и инструменты развертывания функций качества (QFD) 4. Средства управления качеством 5. Статистические методы управления качеством 6. Методы самооценки деятельности организации

Тема 6. Социально-экономические тенденции в развитии систем менеджмента качества *пекционное занятие (2 часа(ов)):*

В данной теме рассмотрены аспекты влияния внутренней культуры организации на успешность менеджмента качества. Определены преимущества использования самооценки в деятельности компании. Выявлена взаимосвязь СМК и корпоративной культуры.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Вопросы для изучения: 1. Качество и совершенствование деятельности предприятия 2. Влияние самооценки и самоконтроля на развитие организации 3. Корпоративная культура и менеджмент качества

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел дисциплины	Се- местр	Неде- ля семе стра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо- емкость (в часах)	Формы контроля самосто- ятельной работы
1	Тема 1. Содержание категории	5	1	подготовка домашнего задания	2	пись- мен- ное домаш- нее задание
1.	качество" и управления им	3	I	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
	Тема 2. История развития теории			подготовка домашнего задания	2	пись- мен- ное домаш- нее задание
2.	и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный	5	2	подготовка к реферату	2	реферат
	опыт.			подготовка к устному опросу	2	устный опрос
	Тема 3.			подготовка к реферату	2	реферат
3.	Системный подход к управлению качеством на	5	3-4	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
	предприятии.			подготовка к устному опросу	2	устный опрос
4.	Тема 4. Система менеджмента качества: принципы и организационные	5	5-6	подготовка домашнего задания	2	пись- мен- ное домаш- нее задание
	аспекты построения.			подготовка к устному опросу	2	устный опрос

N	Раздел дисциплины	Се- местр	Неде- ля семе стра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо- емкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы			
5.	Тема 5. Инструменты и 5. методы Системы управления качеством	ументы и ы Системы 5	7-8	подготовка домашнего задания	2	пись- мен- ное домаш- нее задание			
		1º · I	подготовка к дискусс	подготовка к дискуссии	2	дискуссия			
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос			
	Тема 6.	иа 6. циально-экономические подготовка к дискуссии денции в 5 9 ввитии систем подготовка к письменной раб	ическ	ичес			подготовка домашнего задания	2	пись- мен- ное домаш- нее задание
	1				ие	подготовка к дискуссии	2	дискуссия	
6.	тенденции в развитии систем менеджмента качества		подготовка к письменной работе	2	пись- мен- ная работа				
			подготовка к устному опросу	2	устный опрос				
			подготовка к устному опросу	подготовка к устному опросу	2	устный опрос			
	Итого				36				

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Семинар

Формы семинаров:

- Семинар в форме живой беседы с аудиторией.
- Семинар в форме обсуждения рефератов, докладов.
- Семинар в форме дискуссии.

Виды дискуссий:

Дискуссия по "технике аквариума".

Межгрупповой диалог.

Проблемная дискуссия с выдвижением проектов.

Задания-проекты.

Направляемая (структурированная) дискуссия как учебный спор-диалог.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Содержание категории "качество" и управления им

письменное домашнее задание, примерные вопросы:



Определение нужд потребителя является первым шагом, который необходимо предпринять для включения потребителя в процесс создания высококачественного продукта. К основным методам поиска и сбора данных об ожиданиях потребителя относятся: письменное анкетирование потребителя; личное анкетирование (интервью) потребителя; групповое обсуждение в коллективах потребителей; наблюдение за потребителем. Используя приведенные выше методы исследования, составьте анкету, опросный листок, другие известные Вам элементы сбора и обработки данных для исследования ожиданий и удовлетворенности потребителей для выбранного Вами продукта. При составлении документов сбора данных проведите ранжирование целей исследования по выяснению мнений потребителя о важности и качестве предлагаемого продукта, а также о работе производителя в целом. Проведите индексацию степени удовлетворенности потребителя, помня, что индексация позволяет количественно оценить вклад различных составляющих качества продукта в общее мнение потребителя о его качестве. Результаты обработки анкет по каждому выявленному свойству следует оформлять в табличном виде.

устный опрос, примерные вопросы:

1. Какие группы мероприятий включает понятие "обеспечение качества"? 2. Перечислите основные свойства для оценки качества. В чем отличие в подходах к оценке качества фирмы, работы, продукции? 3. В чем различие "управляемой" и "управляющей" системы менеджмента качества? 4. Охарактеризуйте типичные подходы к планированию качества. 5. В чем различие в подходах построения "миссии", "видения" и "стратегии" предприятия? Как влияет СМК на разработку этих элементов? 6. Как через "политику предприятия в области качества" можно и должно сформировать стратегию его развития? 7. В чем общность и различие в понятиях "управление качеством" и "улучшение качества"?

Тема 2. История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный опыт.

письменное домашнее задание, примерные вопросы:

В основе выполнения задания реализуется принцип "Ноль дефектов", согласно которому необходимым является проведение мероприятий для устранения возможных неполадок по выпуску продукции. Данный принцип содержали модели японских и российских производителей. В рамках контроля качества на выбранном предприятии команда определяет основные характеристики качества предоставляемых услуг (5-7 характеристик) и проводит анализ системы качества по следующим направлениям: 1. Показатели качества услуг 2. Мероприятия по реализации качества услуги 3. Возможная неисправность в достижении показателя качества ("дефект"). 4. Мероприятия по улучшению показателя качества ("Устранение дефекта").

реферат, примерные темы:

Темы для реферата: 1. Модели управления качеством в Японии. 2. Особенности развития Системы менеджмента качества в США. 3. Европейская модель управления качеством. 4. Отечественный опыт управления качеством: системы БИП, НОРМ, КСУКП. 5. Отечественные премии в области качества. 6. Зарубежные премии в области качества.

устный опрос, примерные вопросы:

1. В чем заключается разница в развитии системы менеджмента качества в Японии, США и Европейских странах? 2. Какие элементы моделей управления качеством являются актуальными в различных странах? 3. Какие тенденции определили развитие отечественных систем управления качеством? 4. Определите влияние на развитие менеджмента качества зарубежных и отечественных премий по качеству. 5. В каких странах управление качеством в большей степени ориентировано на взаимоотношения с потребителем? 6. Выделите преимущества и недостатки систем менеджмента качества в России и за рубежом. 7. Каким образом взаимосвязано социально-экономическое развитие страны с решением проблем качества?

Тема 3. Системный подход к управлению качеством на предприятии.

реферат, примерные темы:

Темы для реферата: 1. Характеристика цикла PDCA Деминга. 2. Отличительные особенности циклов PDCA и SDCA. 3. Сущность японских моделей контроля качества.



устный опрос, примерные вопросы:

устный опрос, примерные вопросы:

1. Рассмотреть взаимосвязь понятий, относящихся к менеджменту качества. 2. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Формирование отношения к качеству высшего руководства компании. 3. Взаимоотношения общего менеджмента и менеджмента качества. 4. Выявление и квалификация соотношения между направлениями целей предприятия и целей персонала. 5. Понятие "матрица ответственности". Разбор факторов, влияющих на создание благоприятной окружающей среды и вовлечение работников. 6. Разработка "Положений о подразделении" и "Должностных инструкций". 7. Треугольник "Ответственность, полномочия, взаимодействие". Роль этих понятий в процессе создания СМК.

1. Рассмотреть взаимосвязь понятий, относящихся к менеджменту качества. 2. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Формирование отношения к качеству высшего руководства компании. 3. Взаимоотношения общего менеджмента и менеджмента качества. 4. Выявление и квалификация соотношения между направлениями целей предприятия и целей персонала. 5. Понятие "матрица ответственности". Разбор факторов, влияющих на создание благоприятной окружающей среды и вовлечение работников. 6. Разработка "Положений о подразделении" и "Должностных инструкций". 7. Треугольник "Ответственность, полномочия, взаимодействие". Роль этих понятий в процессе создания СМК.

Тема 4. Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.

письменное домашнее задание, примерные вопросы:

Задание 1 Преобразуйте традиционную структуру управления предприятием в современную с учетом принципов менеджмента качества. Задание 2 Сформулируйте (разработайте) видение и миссию для сети магазинов игрушки (ткани, алкомаркетов, автозапчастей и т.д.); сети закусочных Бистро; для предприятия по пошиву одежды (женской, мужской, детской); для предприятия по ремонту автомобилей. Задание 3. Опишите основную роль политики в области качества. Сформулируйте (разработайте) политику в области качества для выбранной Вами компании.

устный опрос, примерные вопросы:

1. С чем ассоциируется понятие "качество" в повседневной жизни, промышленности, бизнесе? 2. Что такое "установленные потребности"? 3. Что такое "предполагаемые потребности"? 4. Прокомментируйте понятие "требование потребителя". 5. Свидетельствует ли отсутствие жалоб потребителей об их высокой удовлетворенности? 6. Как политика в области качества может быть доведена до всех сотрудников организации? 7. Сущность принципа СМК "ориентация на потребителя". 8. Что общего, в чем различие в видении и миссии компании? Назовите требования, которым должна соответствовать миссия компании.

Тема 5. Инструменты и методы Системы управления качеством

дискуссия, примерные вопросы:

- 1. Дайте характеристику основным инструментам технологии QFD. 2. Ключевые элементы QFD.
- 3. Матрица связей между компонентами ?что? и ?как?. 4. Выбор цели (значения параметров качества). 5. Построение корреляционной матрицы. 6. Общая концепция "Дома качества". 7. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Этапы построения. 8. Диаграмма Парето. Этапы построения. 9. Диаграмма разброса (рассеивания). Этапы построения. Сбор парных данных для исследования зависимостей. 10. Контрольные карты процессов и временные ряды. Основные этапы построения. Использование контрольных карт при контроле и регулировании процессов.

письменное домашнее задание, примерные вопросы:

Задание 1 Вам на выбор будут выданы технические условия на продукцию. Необходимо: выделить основные компоненты свойств продукции; построить дерево потребительской удовлетворенности; рейтинг важности пожеланий потребителя и важности планируемых параметров качества (матрицу связей); дом качества. Задание 2 Разработайте контрольный листок применительно к производству ткани, используя за основу следующие наименования порока: складки, засечки, грязь. Прочие дефекты Вы можете выбрать на свое усмотрение, с учетом требований к качеству ткани в соответствии с требованиями НД. Заполните контрольный листок данными. Определите общее количество пороков на метр погонный. Постройте сводную таблицу результатов сбора данных.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Что такое "статистические методы и инструменты"? 2. Расскажите об использовании гистограмм при оценке и анализе качества процессов в СМК. 3. Поясните содержание основных этапов построения причинно-следственной диаграммы. 4. Что такое временной ряд и для чего он строится? 5. Каковы области применения статистических методов в управлении качеством продукции?

Тема 6. Социально-экономические тенденции в развитии систем менеджмента качества дискуссия, примерные вопросы:

1. Влияние общества на решение проблем качества. 2. Влияние корпоративной культуры предприятия на формирование системы менеджмента качества. 3. Система менеджмента качества как коммуникационная система. 4. Экономические показатели и оценка эффективности работы органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасность товаров (работ, услуг). 5. Нормативно-правовое обеспечение управления качеством продукции. Государственный контроль за соблюдение законодательства. 6. Тестирование систем менеджмента качества на предприятиях.

письменная работа, примерные вопросы:

Перед проведением занятия проводится закупка образцов 3-5 известных торговых марок. Закупаемые образцы должны принадлежать одной товарной и ценовой категории. Для проведения письменой работы каждому участнику необходимо подготовить формы оценки образцов и экспертного заключения. Также в рамках проведения ?слепого тестирования? образцов можно подготовить карточки с названиями представленных торговых марок (для каждого участника). Ход проведения эксперимента: 1. В группе студентов назначаются 3 эксперта, каждый из которых отвечает за анализ конкретной торговой марки. Эксперты также отвечают за подготовительный этап эксперимента: формирование образцов продуктов участникам, определение порядковых номеров образцов. 2. Формирование образцов продуктов - распределение по мерным емкостям, выставление карточек с номерами образцов и ячеек для голосования по конкретному образцу. 3. Дегустация образцов продуктов участниками группы и "слепое тестирование" образцов: участники голосуют за каждый образец при помощи карточек с названиями торговых марок, опуская их в те ячейки, которые, по их мнению, соответствуют названию данной торговой марки. 4. Оценка потребительских свойств образцов. Каждым участником проводится индивидуальная экспертная оценка продуктов. 5. Подсчет экспертами полученных индивидуальных оценок, а также карточек названиями торговых марок - на проверку соответствия мнений участников по дегустации представленным маркам продуктов. 6. Выводы о проведенном эксперименте: экспертное заключение об оценке потребительских свойств образцов и результаты ?слепого тестирования?.

письменное домашнее задание, примерные вопросы:

По итогам проведенного эксперимента студенты отвечают на контрольные вопросы: Вопросы к заданию: 1. Насколько сложно было определить при "слепом тестировании", за каким номером располагалась конкретная торговая марка? 2. Какие потребительские свойства данного продукта можно отнести к категориям качества? 3. От каких факторов зависит выбор конкретной марки данного продукта потребителем? 4. Меняется ли отношение потребителей к торговым маркам продуктов после проведения подобных экспериментов? устный опрос, примерные вопросы:



- 1. Какие вопросы в управлении качеством являются наиболее актуальными в современном обществе? 2. Что такое "корпоративная культура", и из каких элементов она состоит? 3. Определите значение нормативно-правового регулирования для менеджмента качества. 4. Какие виды тестирования системы менеджмента качества существуют? 5. Как менеджмент качества влияет на создание репутации компании? 6. Объясните значение коммуникаций компании в менеджменте качества. 7. Что такое "качество жизни"? Какие показатели его определяют? 8. Определите значение менеджмента качества для современного общества. устный опрос, примерные вопросы:
- 1. Какие вопросы в управлении качеством являются наиболее актуальными в современном обществе? 2. Что такое "корпоративная культура", и из каких элементов она состоит? 3. Определите значение нормативно-правового регулирования для менеджмента качества. 4. Какие виды тестирования системы менеджмента качества существуют? 5. Как менеджмент качества влияет на создание репутации компании? 6. Объясните значение коммуникаций компании в менеджменте качества. 7. Что такое "качество жизни"? Какие показатели его определяют? 8. Определите значение менеджмента качества для современного общества.

Итоговая форма контроля

зачет (в 5 семестре)

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к зачёту

- 1. Сущность категории "качество".
- 2. Управление качеством в системе общего менеджмента
- 3. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
- 4. Качество и удовлетворенность потребителя.
- 5. Требования (показатели) к объектам качества в организации.
- 6. Параметры и факторы качества товаров и услуг.
- 7. Менеджмент качества: сущность и цели.
- 8. Конкурентоспособность продукции и предприятия: значение, признаки, виды.
- 9. Зарубежный опыт в области управления качеством
- 10. Отечественный опыт в области управления качеством.
- 11. Японские модели управления качеством.
- 12. Европейская модель управления качеством.
- 13. Американская модель управления качеством.
- 14. Зарубежные премии в области качества.
- 15. Отечественные премии в области качества.
- 16. Актуальные проблемы в области управления качеством на российских предприятиях.
- 17. Всеобщее управление качеством (TQM): сущность и принципы.
- 18. Системный подход в менеджменте качества.
- 19. Цикл PDCA Э. Деминга.
- 20. Функции управления качеством на предприятии.
- 21. Принципы построения системы менеджмента качества (СМК).
- 22. Взаимодействие с потребителями в рамках управления качеством.
- 23. Методы сбора информации о поведении потребителей.
- 24. Лидерство и совершенствование в системе менеджмента качества.
- 25. Процессный подход системы менеджмента качества.
- 26. Менеджмент взаимоотношений в управлении качеством.
- 27. Организационные этапы построения системы менеджмента качества.
- 28. Описание и оптимизация бизнес-процессов на предприятии.



- 29. Сертификация системы менеджмента качества.
- 30. Квалиметрические методы оценки качества продукции.
- 31. Основные методы оценки качества на предприятии.
- 32. Средства управления качеством на предприятии.
- 33. Развертывание функций качества: основные элементы и методы.
- 34. Реинжиниринг бизнес-процессов в менеджменте качества.
- 35. Статистические методы управления качеством.
- 36. Самооценка деятельности предприятия: сущность и основные этапы проведения.
- 37. Методы самооценки деятельности предприятия.
- 38. Международная стандартизация. Международный стандарт на системы менеджмента качества.
- 39. Документальное оформление требований к качеству.
- 40. Рассмотрение результатов деятельности предприятия по управлению качеством.
- 41. Корпоративная культура и менеджмент качества.
- 42. Затраты на качество, их классификация. Влияние качества на прибыль.
- 43. Информационное обеспечение системы менеджмента качества.

7.1. Основная литература:

Система менеджмента качества организации[Электронный ресурс] : Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 299 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=239037

Методы менеджмента качества. Методол. орг-ного проектир. инженер. состав. системы...[Электронный ресурс] / П.С. Серенков. - М.: НИЦ Инфра-М; Мн.: Нов. знание, 2014. - 491 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=389952

Экономика качества, стандартизации и сертификации[Электронный ресурс]: Учеб./О.А.Леонов, Г.Н.Темасова и др.; Под общ. ред. проф. О.А.Леонова - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 251с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=363841

Управление качеством[Электронный ресурс] : учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 334 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=486424

7.2. Дополнительная литература:

Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=363520

[Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник / Азаров В.Н., Майборода В.П., Панычев А.Ю. - М.:УМЦ ЖДТ, 2013. - 572 с.: ISBN 978-5-89035-672-7 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/881341

7.3. Интернет-ресурсы:

Электронный курс "Система менджмента качества" - http://edu.kpfu.ru/enrol/index.php?id=1282 11. Управление качеством [Электронный источник]. Портал дистанционного консультирования малого предпринимательства. - http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/index.html



- 2. Закон РФ от 26.06.2008 N 102-ФЗ "Об обеспечении единства измерений" (с изменениями и дополнениями). http://base.garant.ru/12161093/#ixzz3yRS3NXoj
- 4. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9000-2015 ?Системы менеджмента качества? (Положения и словарь) http://docs.cntd.ru/document/1200124394
- 5. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9000-2015 ?Системы менеджмента качества? (Требования) http://docs.cntd.ru/document/1200124394

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Система менеджмента качества" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb). конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе " БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС " БиблиоРоссика " представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Маркетинг.

Автор(ы):								
Биктемирова М.Х								
Палякин Р.Б								
" "	201 г.							
Рецензент(ы):								
Каленская Н.В.								
"_"	201 г.							