

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение менеджмента



подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**  
Управление качеством БЗ.В.1

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Маркетинг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Одинокоев М.Ю.

**Рецензент(ы):**

Палей Т.Ф.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Киршин И. А.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 949922514

Казань  
2014

## 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) Одинок М.Ю. кафедра финансового менеджмента Отделение менеджмента, mikeodinokov@yahoo.com

### 1. Цели освоения дисциплины

Изучение курса "Управление качеством" в рамках блока специальных дисциплин призвано вооружить будущего менеджера знаниями и навыками по наиболее технологически оснащенному контуру управления организацией, где наработаны и подтверждены практикой всеобщего применения новые подходы к менеджменту. Основные цели преподавания дисциплины:

- изменение взглядов на понятие качества и на управление качеством в соответствии с новыми подходами и принципами управления;
- ознакомление с терминологией и требованиями МС ИСО серии 9000 - 2008г. а также с практикой применения этих стандартов в России и за рубежом;
- изучение современных методов и технологий управления качеством.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.В.1 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к вариативной части. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Дисциплина "Управление качеством" относится к циклу специальных и читается в седьмом семестре, на базе курсов общепрофессионального цикла. При подготовке пособия учитывалась связь курса "Управление качеством" с дисциплинами общеобразовательного, управленческого и экономического характера: "Основы менеджмента", "Управление персоналом", "Маркетинг", "Теория организации", "Микроэкономика", "История менеджмента" и др. Особое место данного курса определяется тем обстоятельством, что при подготовке к выбору темы выпускной квалификационной работы многие студенты в базовой организации сталкиваются с проектом разработки и внедрения в организации действенной системы качества.

Курс предполагает освоение слушателями новых методов работы в рамках системного менеджмента качества, в частности, алгоритмов и технологий по созданию регламентирующей управленческой документации и по созданию условий для постоянного развития и совершенствования бизнеса. Особое внимание уделено изучению законодательной базы в области управления качеством, как России, так и других стран, что позволит выпускникам уверенно ориентироваться в вопросах качества, в том числе и в условиях внешнеэкономической деятельности.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	занимать активную жизненную позицию;
ПК-18 (профессиональные компетенции)	владеть методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной деятельностью организаций
ПК-23 (профессиональные компетенции)	знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3 (профессиональные компетенции)	обладать способностью к разработке процедур и методов контроля
ПК?4 (профессиональные компетенции)	обладать способностью использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач
ПК-31 (профессиональные компетенции)	умением применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- ориентироваться в документальном обеспечении систем менеджмента качества;
- использовать данные о ходе процессов для их улучшения;
- осуществлять аудит систем менеджмента.

#### 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/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Основные понятия и определения.	5		2	2	0	дискуссия
2.	Тема 2. Тема 2. История отношения бизнеса к качеству.	5		2	2	0	дискуссия
3.	Тема 3. Тема 3. Принципы современного менеджмента качества.	5		2	2	0	дискуссия

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
4.	Тема 4. Тема 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством.	5		2	2	0	контрольная точка
5.	Тема 5. Тема 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.	5		2	2	0	дискуссия
6.	Тема 6. Тема 6. Особая роль документации в системах качества	5		2	2	0	контрольная точка
7.	Тема 7. Тема 7. Статистические методы управления качеством	5		2	2	0	дискуссия
8.	Тема 8. Тема 8. Самооценка и аудит систем качества.	5		2	2	0	дискуссия
9.	Тема 9. Тема 9. Экономические аспекты качества.	5		2	2	0	дискуссия
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Тема 1. Основные понятия и определения.

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Причины актуальности выделения менеджмента качества в отдельный контур управления. Требования к курсу, его содержание, формы работы и итоговое испытание. Характеристика рекомендуемой литературы. Определение качества, объектов качества, участников рынка, стандартизации и сертификации. Цели и формы стандартов и процедур сертификации. Участники процессов стандартизации и сертификации и их основные функции. Соотношение понятий цена, качество, конкурентоспособность в системах качества

###### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Причины актуальности выделения менеджмента качества в отдельный контур управления. Требования к курсу, его содержание, формы работы и итоговое испытание. Характеристика рекомендуемой литературы. Определение качества, объектов качества, участников рынка, стандартизации и сертификации. Цели и формы стандартов и процедур сертификации. Участники процессов стандартизации и сертификации и их основные функции. Соотношение понятий цена, качество, конкурентоспособность в системах качества

##### Тема 2. Тема 2. История отношения бизнеса к качеству.

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Эволюция проблемы обеспечения качества. Шесть основных исторических этапов в развитии работ по качеству: индивидуальный контроль качества, цеховой контроль качества, приемочный контроль качества, статистический контроль качества, выборочный контроль качества, комплексное управление качеством, обеспечение качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Авторитеты в области качества. Зарубежный опыт управления качеством: японский подход; опыт управления качеством в США; европейский опыт управления качеством. История управления качеством в России. Системный подход к управлению качеством на отечественных предприятиях. Современное состояние.

***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Эволюция проблемы обеспечения качества. Шесть основных исторических этапов в развитии работ по качеству: индивидуальный контроль качества, цеховой контроль качества, приемочный контроль качества, статистический контроль качества, выборочный контроль качества, комплексное управление качеством, обеспечение качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Авторитеты в области качества. Зарубежный опыт управления качеством: японский подход; опыт управления качеством в США; европейский опыт управления качеством. История управления качеством в России. Системный подход к управлению качеством на отечественных предприятиях. Современное состояние.

**Тема 3. Принципы современного менеджмента качества.**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Принципы современного менеджмента качества, - элементы корпоративной культуры и требования стандартов ИСО серии 9000: - ориентация на потребителя и маркетинг-менеджмент качества, квалиметрический подход к управлению качеством и бенчмаркинг; - ответственность руководства и администрирование как метод управления качеством; - вовлеченность персонала организации в деятельность по совершенствованию качества продукции, процессов и системы, методы повышения мотивации персонала; - процессный подход к управлению качеством; характеристика, измерение, обеспечение и документирование процессов; управление процессами как метод повышения качества вместо выбраковочного контроля; - системный подход к управлению качеством; роль документирования и формализации взаимодействий в менеджменте качества; - постоянство улучшений как переход к активным формам управления качеством; - управление на основе фактов, статистический метод управления процессами системы качества организации; - взаимовыгодные отношения с поставщиками.

***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Принципы современного менеджмента качества, - элементы корпоративной культуры и требования стандартов ИСО серии 9000: - ориентация на потребителя и маркетинг-менеджмент качества, квалиметрический подход к управлению качеством и бенчмаркинг; - ответственность руководства и администрирование как метод управления качеством; - вовлеченность персонала организации в деятельность по совершенствованию качества продукции, процессов и системы, методы повышения мотивации персонала; - процессный подход к управлению качеством; характеристика, измерение, обеспечение и документирование процессов; управление процессами как метод повышения качества вместо выбраковочного контроля; - системный подход к управлению качеством; роль документирования и формализации взаимодействий в менеджменте качества; - постоянство улучшений как переход к активным формам управления качеством; - управление на основе фактов, статистический метод управления процессами системы качества организации; - взаимовыгодные отношения с поставщиками.

**Тема 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством.**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Виды и значение стандартов, Законы РФ ?О стандартизации?, ?О сертификации продукции и услуг?, ?О защите прав потребителей? и ?О техническом регулировании?, процедуры введения стандартов и сертификации, процедура введения в действие Закона РФ ?О техническом регулировании?. Стандартизация и сертификация в зарубежных странах, гармонизация систем на международном уровне и роль ИСО. Требования к органам по сертификации и к испытательным лабораториям. Модульная система сертификации продукции и систем качества. Маркировка товаров, штриховое кодирование и товарные знаки. Виды и значение стандартов, Законы РФ ?О стандартизации?, ?О сертификации продукции и услуг?, ?О защите прав потребителей? и ?О техническом регулировании?, процедуры введения стандартов и сертификации, процедура введения в действие Закона РФ ?О техническом регулировании?. Стандартизация и сертификация в зарубежных странах, гармонизация систем на международном уровне и роль ИСО. Требования к органам по сертификации и к испытательным лабораториям. Модульная система сертификации продукции и систем качества. Маркировка товаров, штриховое кодирование и товарные знаки.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Виды и значение стандартов, Законы РФ ?О стандартизации?, ?О сертификации продукции и услуг?, ?О защите прав потребителей? и ?О техническом регулировании?, процедуры введения стандартов и сертификации, процедура введения в действие Закона РФ ?О техническом регулировании?. Стандартизация и сертификация в зарубежных странах, гармонизация систем на международном уровне и роль ИСО. Требования к органам по сертификации и к испытательным лабораториям. Модульная система сертификации продукции и систем качества. Маркировка товаров, штриховое кодирование и товарные знаки. Виды и значение стандартов, Законы РФ ?О стандартизации?, ?О сертификации продукции и услуг?, ?О защите прав потребителей? и ?О техническом регулировании?, процедуры введения стандартов и сертификации, процедура введения в действие Закона РФ ?О техническом регулировании?. Стандартизация и сертификация в зарубежных странах, гармонизация систем на международном уровне и роль ИСО. Требования к органам по сертификации и к испытательным лабораториям. Модульная система сертификации продукции и систем качества. Маркировка товаров, штриховое кодирование и товарные знаки.

**Тема 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Система стандартов ИСО серии 9000, содержание, назначение и практика применения. Обязательный стандарт МС ИСО 9001:2008г. ?Требования к системам менеджмента качества?: - состав системы и требования к организации; - ответственность руководства; - управление ресурсами; - процессы жизненного цикла продукции; - измерение, анализ и улучшения. Практика применения положений стандарта ИСО 9001:2008г. на предприятиях и в организациях различных отраслей. Типовые трудности, с которыми сталкивается отечественный менеджмент качества при внедрении ИСО 9001.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Система стандартов ИСО серии 9000, содержание, назначение и практика применения. Обязательный стандарт МС ИСО 9001:2008г. ?Требования к системам менеджмента качества?: - состав системы и требования к организации; - ответственность руководства; - управление ресурсами; - процессы жизненного цикла продукции; - измерение, анализ и улучшения. Практика применения положений стандарта ИСО 9001:2008г. на предприятиях и в организациях различных отраслей. Типовые трудности, с которыми сталкивается отечественный менеджмент качества при внедрении ИСО 9001. Система стандартов ИСО серии 9000, содержание, назначение и практика применения. Обязательный стандарт МС ИСО 9001:2008г. ?Требования к системам менеджмента качества?: - состав системы и требования к организации; - ответственность руководства; - управление ресурсами; - процессы жизненного цикла продукции; - измерение, анализ и улучшения. Практика применения положений стандарта ИСО 9001:2008г. на предприятиях и в организациях различных отраслей. Типовые трудности, с которыми сталкивается отечественный менеджмент качества при внедрении ИСО 9001.

**Тема 6. Особая роль документации в системах качества**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Система документации и документооборот в менеджменте качества. Документация по качеству и документация по доказательству качества. Пирамида документов по качеству. Общие требования к составу и содержанию документов по качеству. Документирование процессов и процедур в рамках систем качества. Реализация требований по идентификации, регистрации данных о качестве и прослеживаемости.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Система документации и документооборот в менеджменте качества. Документация по качеству и документация по доказательству качества. Пирамида документов по качеству. Общие требования к составу и содержанию документов по качеству. Документирование процессов и процедур в рамках систем качества. Реализация требований по идентификации, регистрации данных о качестве и прослеживаемости.

**Тема 7. Тема 7. Статистические методы управления качеством**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Определение номенклатуры и объема данных для управленческого учета в менеджменте качества. Организация сбора и обработки данных для применения семи простейших инструментов статистического управления качеством по Э. Демингу (теория и практика применения): - построение графиков и контрольные листки; - анализ, расслоение, стратификация; - причинно-следственная диаграмма; - диаграмма Парето, ABC анализ; - корреляционный анализ; - частотные диаграммы; - контрольные карты.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Определение номенклатуры и объема данных для управленческого учета в менеджменте качества. Организация сбора и обработки данных для применения семи простейших инструментов статистического управления качеством по Э. Демингу (теория и практика применения): - построение графиков и контрольные листки; - анализ, расслоение, стратификация; - причинно-следственная диаграмма; - диаграмма Парето, ABC анализ;

**Тема 8. Тема 8. Самооценка и аудит систем качества.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Понятия результативности и эффективности менеджмента как критериев для оценки управления. Аудит качества и его отличие от других видов проверки качества. Классификация аудитов качества по заказчикам аудита, по целям и масштабам аудита качества. Внешний и внутренний аудит системы качества. Участники аудита. Основные принципы организации внутреннего аудита системы качества. Процедуры организации и проведения внутреннего аудита системы качества. Методы и средства работы аудитора. Квалификационные критерии, установленные стандартом ИСО 19011 для отбора кандидатов в аудиторы. Обучение аудиторов. Этические и психологические аспекты работы аудитора. Использование результатов аудита в непрерывном совершенствовании бизнеса. .

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Понятия результативности и эффективности менеджмента как критериев для оценки управления. Аудит качества и его отличие от других видов проверки качества. Классификация аудитов качества по заказчикам аудита, по целям и масштабам аудита качества. Внешний и внутренний аудит системы качества. Участники аудита. Основные принципы организации внутреннего аудита

**Тема 9. Тема 9. Экономические аспекты качества.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Теории ?рационального? качества и ?качества без границ?. Критерии рационального качества. Роль маркетинговых исследований в области рационализации качества. Виды и учет затрат на качество (МС ИСО 10 014 и BS 6143: 1999г.).

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Теории ?рационального? качества и ?качества без границ?. Критерии рационального качества. Роль маркетинговых исследований в области рационализации качества. Виды и учет затрат на качество (МС ИСО 10 014 и BS 6143: 1999г.).



### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Тема 1. Основные понятия и определения.	5			4	дискуссия
2.	Тема 2. Тема 2. История отношения бизнеса к качеству.	5			4	дискуссия
3.	Тема 3. Тема 3. Принципы современного менеджмента качества.	5			4	дискуссия
4.	Тема 4. Тема 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством.	5		подготовка к контрольной точке	4	контрольная точка
5.	Тема 5. Тема 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.	5			4	дискуссия
6.	Тема 6. Тема 6. Особая роль документации в системах качества	5		подготовка к контрольной точке	4	контрольная точка
7.	Тема 7. Тема 7. Статистические методы управления качеством	5			4	дискуссия
8.	Тема 8. Тема 8. Самооценка и аудит систем качества.	5			4	дискуссия
9.	Тема 9. Тема 9. Экономические аспекты качества.	5			4	дискуссия
	Итого				36	

### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В соответствии с требованиями ФГОС удельный вес занятий, проводимых в активных и интерактивных формах, составляет не менее 40% аудиторных занятий. Так, в процессе изучения дисциплины "Управление качеством" студенты решают предлагаемые кейсы, выступают с докладами и презентациями.

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

### **Тема 1. Тема 1. Основные понятия и определения.**

дискуссия , примерные вопросы:

Подготовка рефератов по теме: Патриархи качества.

### **Тема 2. Тема 2. История отношения бизнеса к качеству.**

дискуссия , примерные вопросы:

Контроль в системе управления качеством. Основные инструменты контроля Качества. Новые инструменты управления качеством. Методы Тагути, ФСА, QFD и сферы их применения. Методы: 5S, FMEA, 100% Quality и сферы их применения. Методы : Точно вовремя, Шесть сигма и сферы их применения

### **Тема 3. Тема 3. Принципы современного менеджмента качества.**

дискуссия , примерные вопросы:

Разработка и внедрение систем качества. Обеспечение функционирования систем качества. Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции

### **Тема 4. Тема 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством.**

контрольная точка , примерные вопросы:

Определение, назначение и цели сертификации. Нормативная база сертификации. Сертификация как подтверждение соответствия. Обязательная и добровольная сертификация. Процедуры сертификации продукции и услуг и аудита. Принципы сертификации систем качества. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции. Законы Российской Федерации "О защите прав потребителей" и "О стандартизации?"

### **Тема 5. Тема 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.**

дискуссия , примерные вопросы:

Состав и классификация затрат на качество. Взаимосвязь затрат и уровня качества. Оценка структуры и величины затрат на качество. Методы анализа затрат на качество

### **Тема 6. Тема 6. Особая роль документации в системах качества**

контрольная точка , примерные вопросы:

Выборочный контроль. Статистический приемочный контроль по альтернативному, качественному и количественному признакам. Семь простых инструментов контроля качества. Новые инструменты управления качеством. Метод Тагути Методология непрерывного совершенствования продукции, производственных технологий, организационных структур (ФСА). Суть и методические основы метода ФСА, области возможного применения. Метод развертывания функций качества (QFD). Дом качества, порядок построения. Суть метода, области возможного применения. Метод 5S, суть, основное содержание, области возможного применения. Метод стопроцентного качества. Метод Точно во время .Метод Шесть сигма

### **Тема 7. Тема 7. Статистические методы управления качеством**

дискуссия , примерные вопросы:

Процедуры сертификации продукции и услуг .Европейская сеть сертификации систем качества. Законы Российской Федерации "О защите прав потребителей" и "О стандартизации". Зарубежный опыт защиты прав потребителей. Виды аудитов: аудит системы, аудит процесса, аудит продукции. Внутренний аудит подразделения университета.

### **Тема 8. Тема 8. Самооценка и аудит систем качества.**

дискуссия , примерные вопросы:

В ходе деловой игры участниками должен быть решены следующие задачи: □ сформирован банк проблем в области управления качеством выбранного изделия; □ проблемы проранжированы по степени значимости; □ проведен поиск решений наиболее значимых проблем; □ сформулированы предложения для включения в план работы организации; □ намечен план действий по повышению эффективности деятельности предприятия.

### **Тема 9. Тема 9. Экономические аспекты качества.**

дискуссия , примерные вопросы:

Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятии соответствие государственным стандартам выпускаемой продукции?

1. управление качеством 2. всеобщее управление качеством 3. сертификация 4. стандартизация 5. метрология

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

В процессе изучения дисциплины "Управление качеством" предполагается проведение двух контрольных точек. Примеры предлагаемых задач приводятся ниже.

Первая контрольная точка:

"Разработка политики организации в области качества"

Цель работы

Работа проводится после того, как студенты познакомились с новой философией и культурой качества в соответствии с идеологией международных стандартов МС ИСО 9000, а также по результатам изучения раздела 5.3 МС ИСО 9001:2000. Цель настоящей работы состоит в закреплении и дополнительном осмыслении полученной на лекциях информации; кроме того, необходимо убедиться, что студенты не просто поняли смысл новой концепции качества, но и могут мыслить и действовать в соответствии с ее положениями на уровнях корпорации, подразделения и исполнителя.

Опорные позиции работы.

Студентам ставится задача разработать политику организации в области качества.

Предприятие может быть любое известное студенту или по производственной практике, или по работе на нем, или из опыта общения с предприятием в качестве потребителя.

Предприятие может быть виртуальным при условии, что студенту полностью понятны задачи в области качества в данном виде деятельности.

Обращается внимание на возможную путаницу целей и путей достижения и на ошибки в направленности документа (неверная расстановка акцентов - на проблемах и возможностях предприятия, а не на интересах потребителей).

Политика пишется в безличной форме: "руководство считает", "руководство берет на себя" и т.п., и обращена как к сотрудникам организации, так и к потребителям, поэтому несет некоторые черты рекламы.

Основная идея документа, - демонстрация приверженности организации идее максимального удовлетворения и предвосхищения пожеланий и потребностей заказчика.

Типовое содержание политики в области качества:

1. Миссия организации (основная цель создания и 1-3 ключевых компетенции);
2. основные цели в области качества для организации (2 - 4 позиции); сюда не должны входить задачи организации, определенные ее Уставом;
3. пути достижения целей (2-4 основных принципа и базовых методов достижения указанных целей или 2-4 базовые ценности организации); политика является декларативным, а не рабочим документом, поэтому каждая цель не обязательно должна быть обеспечена путями и принципами; в п.п. 2 и 3 надо указать самые значимые по мнению студента цели, пути и принципы;
4. девиз предприятия в области качества;
5. декларация руководства о личной приверженности качеству.

Объем работы не более 2 страниц, 14 шрифт и 1,5 интервала.

Внимание! Организация, использованная каждым студентом группы для написания Политики, должна быть отличной от организации других членов академической группы.

Вторая контрольная точка:

Примеры вопросов в тесте контрольной точки ♦ 2.

Стандарты ИСО серии 9000 определяют требования для:

а) продукции и услуг

- b) технологии и оборудования
- c) систем качества
- d) персонала организации

Основные причины перехода фирмы на работу в соответствии с МС ИСО серии 9000:

- А - требования заказчика (рынка)
- Б - повышение конкурентоспособности
- В - улучшение организации в деятельности фирмы
- Г - требования закона

- a) верно АБВГ
- b) верно только АБВ
- c) верно только АБ
- d) верно только А

Оцените высказывания:

- А - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи могла быть применена только для самолето- и ракетостроения
- Б - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была в принципе неверна
- В - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи объединяла проектировщиков, производство и эксплуатацию в единую объектоориентированную корпорацию
- Г - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была построена на базе идентификации и прослеживаемости

- a) неверно АБ
- b) верно только А
- c) верно только Б
- d) верно только В
- e) верно только Г

Оцените высказывания:

- А - системный подход предполагает документированность всех процессов
- Б - системный подход предполагает, что суммарные свойства всех объединений определяются свойствами составляющих
- В - системный подход предполагает постоянное сочетание анализа и синтеза, учет внешней и переходной среды процессов и организации в целом
- Г - системный подход предполагает включение в систему качества всех процессов идущих в организации
- Д - системный подход предполагает постоянство, повсеместность вошедших с систему действий и естественную воспроизводимость результата

- a) верно АБВГД
- b) верно АВГД
- c) верно АВД
- d) верно АБД
- e) верно АГД

Вопросы к зачету.

В билете предусмотрено два вопроса, один - по теории управления качеством, второй - по технологии реализации управления качеством и практике применения стандартов ИСО серии 9000.

1. СМК: Идентификация и прослеживаемость. Собственность потребителей.
2. СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла продукции.
3. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
4. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000:2000.

5. СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.
6. Основные принципы менеджмента качества.
7. Структура МС ИСО серии 9000:2000.
8. СМК: Управление документацией и записями.
9. Особенности системы качества для сферы услуг.
10. СМК: Ответственность руководства.
11. Системный подход в TQM.
12. СМК: Процессы, связанные с потребителями.
13. СМК: Мониторинг и измерение процессов и продукции.
14. Процессный подход в МС ИСО серии 9000:2000.
15. Структура и состав документации по качеству.
16. Роль документации системы качества в ее функционировании.
17. СМК: Закупки.
18. Системы менеджмента окружающей среды.
19. СМК: Менеджмент ресурсов.
20. СМК: Анализ требований, относящихся к продукции.
21. Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
22. СМК: Анализ со стороны руководства.
23. Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
24. Валидация специальных процессов
25. Политика и цели предприятия в области качества
26. СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
27. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
28. Направления дальнейшего совершенствования системы менеджмента качества.
29. СМК: Сохранение соответствия продукции.
30. Основные документы системы качества. Их характеристика.
31. СМК: Верификация закупленной продукции.
32. Исторические этапы развития работ в области качества.
33. СМК: Проектирование и разработка.
34. Общие требования к составу и содержанию документов системы качества.
35. СМК: Управление человеческими ресурсами.
36. СМК: Входные и выходные данные для проектирования и разработки.
37. История работ в области качества в России.
38. СМК: Управление несоответствующей продукцией.
39. Управление документацией системы качества и данными по качеству.
40. СМК: Внутренние аудиты.
41. Применение методов расслоения, ABC - и корреляционного анализа для решения задач приоритета.
42. Частотная диаграмма и использование коэффициента воспроизводимости процесса.
43. Использование контрольных карт в сочетании с идентификацией и прослеживаемостью.
44. Квалиметрические составляющие качества.
45. Три составляющие понятия "надежность".
46. Параметры безотказности как основные показатели надежности.
47. Целеполагание и политика организации в области качества.
48. Бенчмаркинг как инструмент управления качеством.
49. Модульная система сертификации продукции и систем качества.
50. Процедура сертификации СМК. Выбор сертификационного органа.

51. Роль стандартизации в управлении качеством.
52. Методы вовлечения персонала организации в дело по совершенствованию качества.
53. Соотношение процессного и функционального подходов в менеджменте.
54. Специфика требований к органам по сертификации и к испытательным лабораториям.
55. Соотношение принципов современного менеджмента качества и негативных традиций отечественных поставщиков.
56. Соотношение документирования процессов и управленческих процедур в СМК.
57. Определение понятия "качество" и его анализ.
58. Причинно-следственная диаграмма как инструмент анализа в СМК.
59. Мотивы, побуждающие предприятия и организации перестраивать менеджмент в соответствии с МС ИСО серии 9000.
60. Идеологи всеобщего менеджмента качества.
61. Стандартизация, сертификация и техническое регулирование как методы обеспечения качества.
62. Особенности мотивации персонала на повышение качества.

### 7.1. Основная литература:

1. Герасимов Б. Н. Управление качеством: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0198-8, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=232584>
2. Басовский Л. Е. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 253 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004475-0, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=265551>
3. Михеева Е. Н. Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2012. - 532 с.: 60x84 1/16. (переплет) ISBN 978-5-394-01078-1, 1500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=336613>

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Герасимов Б. Н. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. - 208 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0228-2, 1000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=363520>
2. Магер В. Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004764-5, 1000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=229103>
3. Шестопал Ю. Т. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопал, Э.А. Андреева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 331 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003321-1, 1000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=251045>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

- Всероссийская организация качества - <http://www.ckovok.ru>  
комплексный и обзорный сайт журнала "Стандарты и качество" и его приложений, режим доступа свободный - [www.stq.ru](http://www.stq.ru)  
комплексный и обзорный сайт по менеджменту качества, режим доступа свободный - [www.qualitydigest.com](http://www.qualitydigest.com)  
новости международной организации по стандартизации ИСО, режим доступа свободный - [www.iso.ch/iso/en/iso9000-14000.pdf](http://www.iso.ch/iso/en/iso9000-14000.pdf)  
ресурс "Менеджмент качества и ИСО серии 9000", режим доступа свободный - <http://www.quality.eur.ru/>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Управление качеством" 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 оборудование 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.

Лингафонный кабинет, представляющий собой универсальный лингафонно-программный комплекс на базе компьютерного класса, состоящий из рабочего места преподавателя (стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Tutor, головная гарнитура), и не менее 12 рабочих мест студентов (специальный стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Student, головная гарнитура), сетевого коммутатора для структурированной кабельной системы кабинета.

Лингафонный кабинет представляет собой комплекс мультимедийного оборудования и программного обеспечения для обучения иностранным языкам, включающий программное обеспечение управления классом и SANAKO Study 1200, которые дают возможность использования в учебном процессе интерактивные технологии обучения с использованием современных мультимедийных средств, ресурсов Интернета.

Программный комплекс SANAKO Study 1200 дает возможность инновационного ведения учебного процесса, он предлагает широкий спектр видов деятельности (заданий), поддерживающих как практики слушания, так и тренинги речевой активности: практика чтения, прослушивание, следование образцу, обсуждение, круглый стол, использование Интернета, самообучение, тестирование. Преподаватель является центральной фигурой процесса обучения. Ему предоставляются инструменты управления классом. Он также может использовать многочисленные методы оценки достижений учащихся и следить за их динамикой. SANAKO Study 1200 предоставляет учащимся наилучшие возможности для выполнения речевых упражнений и заданий, основанных на текстах, аудио- и видеоматериалах. Вся аудитория может быть разделена на подгруппы. Это позволяет организовать отдельную траекторию обучения для каждой подгруппы. Учащиеся могут работать самостоятельно, в автономном режиме, при этом преподаватель может контролировать их действия. В состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль Examination Module - модуль создания и управления тестами для проверки конкретных навыков и способностей учащегося. Гибкость данного модуля позволяет преподавателям легко варьировать типы вопросов в тесте и редактировать существующие тесты.

Также в состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль обратной связи, с помощью которых можно в процессе занятия провести экспресс-опрос аудитории без подготовки большого теста, а также узнать мнение аудитории по какой-либо теме.

Каждый компьютер лингафонного класса имеет широкополосный доступ к сети Интернет, лицензионное программное обеспечение. Все универсальные лингафонно-программные комплексы 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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

Проекторное оборудование, используемое для проведения занятий и презентаций.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Маркетинг .



Автор(ы):

Одинок М.Ю. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Палей Т.Ф. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.