

Управление качеством

Людмила Афанасьевна Астанина

Et.nsu.ru, дата размещения 04.12.2014

Аннотация

Дисциплина «Управление качеством» является частью профессионального цикла учебного плана подготовки бакалавра по направлению 080200 «Менеджмент».

Дисциплина изучается в 7 семестре Экономического факультета НГУ, итоговая аттестация – результат текущего и экзаменационного контроля

Для освоения дисциплины обучающимся необходимы знания и навыки, приобретенные в результате освоения таких дисциплин как «Менеджмент», «Стратегический менеджмент», «Теория вероятности и математическая статистика», «Принятие управленческих решений»

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов современного взгляда на проблему качества, приобретение студентами теоретических знаний, а также практических умений и навыков в области управления качеством различных объектов управления (продукции, процессов, персонала, организации в целом).

Основными задачами дисциплины являются:

- формирование у студентов понимания роли качества как фактора успеха в рыночной экономике;
 - изучение основ современной теории, практики и инструментария обеспечения качества и управления качеством;
 - раскрытие сущности процессного подхода к управлению качеством;
- ознакомление с организацией работ по разработке и внедрению систем качества в соответствии с рекомендациями МС ИСО серии 9000: 2008

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

- **Знать:**
 - ✓ теоретические основы и современную практику в области управления и обеспечения качества,
 - ✓ структуру и основные требования международных стандартов серии ИСО 9000;
 - ✓ современную систему управления качеством и обеспечения конкурентоспособности;
 - ✓ экономические основы управления качеством;
- **Уметь:**
 - ✓ разрабатывать стратегию и политику в области качества и обеспечивать их реализацию,
 - ✓ внедрять систему менеджмента качества и разрабатывать меры по ее постоянному улучшению;
- **Владеть:**
 - ✓ современными методами и конкретными инструментами управления качеством.

2. Содержание учебной дисциплины

№	Тема
1	Роль качества в современной экономике
1.1	Некоторые понятия из области качества
1.2	Показатели качества, их классификация и методы определения численных значений
2	Эволюция управления качеством
2.1	Становление и развитие науки об управлении качеством
2.2	Национальные особенности управления качеством
2.3	Отечественный опыт управления качеством
3	Всеобщее управление качеством (TQM)
3.1	Сущность TQM
3.2	Концептуальные основы TQM
4	Функции управления качеством
4.1	Определение политики в области качества и планирование
4.2	Организация работ по качеству
4.3	Контроль качества
4.4	Обучение и мотивация
5	Международные стандарты семейства ISO 9000
5.1	История стандартов
5.2	Структура стандартов ISO 9000 – 2008
6	Процессы в системе менеджмента качества
6.1	Выделение процессов
6.2	Классификация процессов
7	Разработка системы менеджмента качества (СМК)
7.1	Порядок построения и внедрения СМК
1	2
7.2	Документация СМК, ее роль и структура
8	Проверка работоспособности системы менеджмента качества
8.1	Мониторинг
8.2	Аудит
8.3	Самооценка
9	Правовое обеспечение качества
9.1	Закон РФ «О техническом регулировании»
9.2	Законы РФ «О защите прав потребителей» и «О единстве измерений»
10	Экономика качества
10.1	Затраты на качество
10.2	Формирование информационной базы и анализ затрат на качество
11	Некоторые методы обеспечения качества
11.1	Простейшие методы обеспечения качества
11.2	Инструменты проектирования качества

3. Учебно-методические материалы дисциплины

а) основная литература:

1. Астанина Л.А. Управление качеством. Учебно-методические материалы к курсу. – Новосибирск: НГУ, 2011. 103 с.

2. Мишин В. М.. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100)/ В.М. Мишин — 2-е изд. перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 463 с.

3. Мазур И.И. Управление качеством: учеб. Пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Упр. качеством»/И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – М.: Изд.-во «Омега-Л», 2010. – 400.
4. Огвоздин В. Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учебное пособие. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: «Дело и Сервис», 2009. – 288 с.
5. Салимова Т.А. Управление качеством: уч. по специальности «Менеджмент организации» – М.: Издательство «Омега-Л», 2011. – 414 с.
6. Управление качеством: Учебник для вузов /С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.; Под ред. С.Д. Ильенковой. — 2-е изд., перераб. и доп — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 344 с.

б) дополнительная литература:

- 1 Закон РФ «О техническом регулировании» № 184-ФЗ. от 27. 12 2002.
- 2 Закон РФ «О защите прав потребителей»; № 2-ФЗ от 09.01.96
- 3 Закон РФ «Об обеспечении единства измерений» № 4841-1 от 27.04.93.
- 4 ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Госстандарт, 2008.
- 5 ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008 Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Госстандарт, 2008.
- 6 ГОСТ Р ИСО 9004 –2004 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: Госстандарт, 2001.
- 7 ГОСТ Р ИСО 19011 – 2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента, – М.: Госстандарт, 2003.
- 8 ГОСТ Р 50.1.028-2001. Методология функционального моделирования. М.: Госстандарт, 2001.
- 9 Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В. Ариничева /Науч. Ред. Ю.П. Адлер – М.: РИА «Стандарты и качество», 2006 – 272 с.
- 10 Аристов О.В. Управление качеством: учеб. пособие для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 238 с.
- 11 Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник. – М.: ИНФА-М, 2008.-212с. – (Серия «Высшее образование»).
- 12 Герасимов Б.И. Управление качеством: учеб. Пособие/Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. – М.: ЕНОРУС, 2005 – 272 с.
- 13 Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление; Учебник. - М.: ИНФРА – М, 2013. - 319 с. – (Учебники для программы МБА)
- 14 Круглов М.Г. Менеджмент качества как он есть/М.Г. Круглов, Г.М. Шишков. — М.: Эксмо, 2007. — 544 с. — (Качественный менеджмент)
- 15 Канне М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты управления качеством: Учебное пособие.– СПб.: Питер, 2010 – 560 с
- 16 Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. Фонд подготовки кадров. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.
- 17 Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. - 544 с..
- 18 Розова Н.К. Управление качеством – СПб.: Питер, 2003. – 224 с.
- 19 Сергеев А.Г. Латышев М.В., Терегеря В.В. Метрология, стандартизация, сертификация – М.: Логос, 2003. - 536 с.

в) Интернет-ресурсы:

standartgost.ru – ГОСТ Р 50779.42-99 Статистические методы. Контрольные карты Шухарта.

www.deming.ru – Ассоциация Деминга

www.ria-stk.ru – Журналы: «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества»

www.quality21.ru – Качество 21 век

www.quality.eup.ru – Менеджмент качества из первых рук: ISO9000, ISO9001

www.iso.ch – Официальный сайт ISO

www.stq.ru – Официальный сайт РИА «Стандарты и качество»

4. Контроль изучения дисциплины

Текущий контроль освоения студентами материала проводится путем экспресс-тестирования (4 теста, тах оценка – по 5 баллов каждый), по результатам выполнения контрольных работ и домашних заданий. Итог текущего контроля рассчитывается на основе суммы баллов, набранных за все виды самостоятельной работы.

Итоговая оценка за дисциплину рассчитывается на основе полученной суммы баллов в результате текущего контроля, и баллов, набранных при заключительном контроле знаний на экзамене

В таблице приводится количество баллов, которое можно набрать по каждому этапу контроля.

Текущий контроль	
Контрольные работы	20
Задания	20
Экспресс-тестирование	20
<i>Итог по текущему контролю</i>	60
Заключительный контроль	
<i>Письменный экзамен</i>	40
Итого по курсу	100

Заключительный контроль проводится в день экзамена в письменной форме (максимальное количество баллов 40). Письменный экзамен включает ответы на тестовые вопросы.

Конвертация баллов в оценки по пятибалльной системе

Общая сумма набранных баллов	Оценка
<40	2
От 40 до 61	3
От 60 до 81	4
≥ 80	5