

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухов Татари Александрович

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 25.04.2024 09:16:13

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

по выполнению практических работ
по дисциплине «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»
для студентов направления подготовки
38.03.02 «Менеджмент»
Направленность (профиль):
«Управление бизнесом»

Пятигорск, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1	
Тема 1. Теоретические и методологические основы управления качеством продукции.....	4
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2	
Тема 1. Теоретические и методологические основы управления качеством продукции.....	6
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3	
Тема 2. Системный подход к управлению качеством.....	8
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4	
Тема 3. Современные подходы к управлению качеством	10
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5	
Тема 3. Современные подходы к управлению качеством	12
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6	
Тема 3. Современные подходы к управлению качеством	15
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7	
Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятия.....	17
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8	
Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятия.....	19
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9	
Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятия.....	19
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10	
Тема 5. Организационная структура служб управления качеством продукции.	23
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11	
Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества	25
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12	
Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества	27
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 13	
Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества	29
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 14	
Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества	29
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 15	
Тема 7. Правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг	32
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16	
Тема 7. Правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг	34
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 17	
Тема 8. Организационно-экономический механизм управления качеством.....	36
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 18	
Тема 8. Организационно-экономический механизм управления качеством.....	38

ВВЕДЕНИЕ

Целью изучения дисциплины «Управление качеством» является формирование профессиональных компетенций (ИД-2 ПК-1, ИД-1 ПК-5) будущего бакалавра по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль: Управление бизнесом) в области управления качеством.

Основными задачами дисциплины «Управление качеством» являются:

- ознакомление студентов с базовыми ценностями мировой культуры в области качества, с современной философией качества и понятием «управление качеством»;
- изучение основных принципов и организационно-методических подходов к управлению качеством;
- изучение основных этапов и процедур создания на предприятии систем менеджмента качества и их сертификации;
- изучение основ мониторинга качества;
- изучение статистических методов управления качеством.

Дисциплина «Управление качеством» входит в вариативную часть ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.02 Менеджмент (профиль: Управление бизнесом) и реализуется в 7 семестре ОФО и 8 семестре ОЗФО.

Объектом изучения данной дисциплины являются предприятия различных организационно-правовых форм хозяйствования.

Предметом изучения дисциплины является система управления качеством на предприятии.

Формируемые в процессе изучения компетенции (индикаторы):

ПК-1 - Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства. ИД-2 - Формирует концепцию и планирует реализацию процесса тактического планирования управления и организации производства;

Результаты освоения дисциплины:

Знать: концептуальные положения процесса тактического планирования и организации производства

Уметь: осуществлять процесс тактического управления, включающего подготовку планов, организации их выполнения и регулирования производства;

Владеть: навыками организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации.

ПК-5 - Способен осуществлять стратегический анализ, разработку и осуществление стратегии бизнеса. ИД-1 - Способен использовать принципы разработки стратегических, тактических и оперативных решений применительно к управлению производственной деятельностью организации

Знать: принципы разработки стратегических, тактических и оперативных решений

Уметь: осуществлять управление производственной деятельностью организации, применяя принципы разработки стратегических, тактических и оперативных решений

Владеть: навыками управления производственной деятельностью организации, применяя принципы разработки стратегических, тактических и оперативных решений

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема 1. Теоретические и методологические основы управления качеством продукции

Цель данной темы – изучить теоретические и методологические основы управления качеством продукции

Организационная форма: круглый стол.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена тем, что качество производимой компанией продукции в условиях серьезной конкуренции можно считать ключевым фактором успеха, необходимым условием выживаемости на рынке.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие вопросы:

1. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента
2. История развития теории и практики управления качеством.
- 3 Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.

Успех, процветание и развитие любой современной организации определяются множеством факторов внешней и внутренней среды. Однако наступивший век по праву называют веком качества. Только качество продукции при всем многообразии производимых аналогичных товаров может привлечь потребителя и обеспечить получение прибыли. Качество труда также во многом определяет результаты деятельности организации, а качество жизни — неотъемлемая характеристика современного общества.

Если в начале XX в. проблемы качества в основном воспринимались как инженерно-технические, связанные с необходимостью обеспечения требуемого уровня качества продукции, то к концу столетия качество стало восприниматься как глобальная социально-экономическая проблема. Достижение высокого качества и постоянное совершенствование всех сторон деятельности являются стратегическими задачами каждой эффективно действующей организации.

Качество стало главным фактором конкурентной борьбы на мировом рынке, символом процветания отдельных организаций, регионов и целых государств. Промышленно развитые страны, обеспечивающие высокое качество и конкурентоспособность своей продукции на внутреннем и внешнем рынках, занимают передовые позиции в мире по уровню благосостояния и устойчивости развития.

Проблема качества продукции, работ и услуг является главной и решающей для обеспечения успешного функционирования предприятия на рынке. В ближайшие годы в лучшем положении окажутся те предприятия, которые смогут обеспечить не только высшую производительность труда, но и высокое качество, новизну и конкурентоспособность продукции.

Так что же такое качество, какова его сущность?

Многими выдающимися людьми написаны разнообразные статьи об этом предмете и имеется целый набор определений, используемых для описания концепции качества. Приведем некоторые определения понятия качества:

- Джозеф Джуран: “пригодность для определенной цели и использования”;

- Уильям Эдвардс Деминг: “качество нацелено на требования потребителя, настоящие и будущие”;

- американский специалист по качеству Арманд Фейгенбаум приводит такое определение качества: “обобщенные комплексные характеристики рыночного исследования, проектирования, производства и обслуживания, в результате которых определяется степень соответствия произведенной продукции или услуги ожиданиям потребителя”;

- американский экономист Филипп Кросби: “согласованность с требованиями”.

корпорация Форд приняло следующее определение понятия качества: “Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности”. Так как качество товаров и услуг определяет покупатель, особенности и характеристики разработки изделия и услуг должны непосредственно отражать именно то качество, которое требует покупатель.

Международной Организацией по Стандартизации (ISO) дано общее определение **понятия качества** - это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности. Это определение представлено в ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

Установление потребности - требования, которые содержатся в каком-либо нормативном документе, например в государственном стандарте или в технических регламентах.

Предполагаемые потребности – дополнительные характеристики объекта, о наличии которых потребитель не предполагал в момент приобретения товара.

Объект – это то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено, т.е это широкое понятие, включающее не только продукцию, но и деятельность или процесс, организацию или лицо.

Продукция – материализованный результат деятельности или процесса, обладающий полезными свойствами и предназначенный для удовлетворения потребностей общественного или личного характера.

Всеобщий менеджмент качества – философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества; движущей силой такой работы является удовлетворение потребителя.

Свойства продукции – это объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия. Бывают простыми и сложными: надежность включает в себя безотказность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость.

Показатель качества – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте качество как объект управления.
2. Каково место управления качеством в системе общего менеджмента?
2. История развития теории и практики управления качеством.
- 3 Охарактеризуйте зарубежный и отечественный опыт управления качеством.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

1. Опыт управления качеством в США.
2. Упрощенная модель системы качества.
3. Основные положения государственных и международных стандартов ИСО в постсоветский период
4. Система сертификации ГОСТ Р.

Методические указания к проведению круглого стола

«Круглый стол» - современная форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники, имеющие равные права, высказываются по очереди или в определенном порядке.

«Круглые столы» характеризуются тем, что:

- проводятся в форме обсуждения одного или нескольких определенных вопросов или проблем;
- обсуждаемый вопрос допускает разные мнения и толкования, а также взаимные возражения участников;
- в результате обсуждения должны быть выявлены точки зрения всех участников на данный вопрос;
- участники имеют равные права и высказываются в определенном порядке.

Роль ведущего (преподавателя) в проведении «круглого стола» заключается в том, чтобы, находясь в нейтральной позиции по отношению к участникам, продвигать развитие дискуссии, давать возможность каждому изложить свою позицию.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>
2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

Тема 1. Теоретические и методологические основы управления качеством продукции

Цель данной темы – изучить теоретические и методологические основы управления качеством продукции

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению каче-

ством;

- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена тем, что повышение качества продукта является способом повышения эффективности производства, фактором его роста и совершенствования.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Классификация показателей качества продукции.
2. Методы определения показателей качества.

В зависимости от характера решаемых задач по оценке качества продукции показатели можно классифицировать по различным признакам.

Показатели качества группируют по следующим признакам:

- по количеству характеризующих свойств;
- по характеризующим свойствам;
- по способу выражения;
- по методу определения;
- по применению для оценки качества;
- по стадии определения.

По методу определения показатели качества классифицируют на показатели, определяемые измерительным, регистрационным, расчетным, органолептическим, экспертным, социологическим методами.



Применение того или иного метода зависит от целей, задач и условий оценки значений показателей качества. Результаты должны быть обоснованы и воспроизводимы данным или другим приемлемым методом. Кроме того, выбранный метод должен обеспечить оценку показателей качества с необходимой точностью и полнотой на всех этапах жизненного цикла товара.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. По каким критериям классифицируются показатели качества продукции?
2. Охарактеризуйте методы определения показателей качества.

Рекомендуемая литература**Основная литература:**

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3**Тема 2. Системный подход к управлению качеством**

Цель данной темы – изучить системный подход к управлению качеством.

Организационная форма: круглый стол.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Стадии формирования качества продукции.
2. Основные этапы развития систем качества.
3. Отечественные системы управления качеством продукции.

Формирование и поддержание качества продукции происходит на всех стадиях ее жизненного цикла, начиная от маркетинговых исследований и заканчивая утилизацией и переработкой использованной продукции.

1-й этап. Маркетинг и изучение рынка.

Предполагает выявление требований потребителей к продукции, в том числе идентификацию возможных потребностей. Результатом выполнения этого этапа является выдача задания отделу проектирования в виде как можно более точных технических условий на продукцию, которую предлагается или модернизировать, или спроектировать заново.

2-й этап. Проектирование и разработка продукта

На этом этапе требования технических условий переводятся на язык чертежей и инструкций для изготовления продукции.

3-й этап. Планирование и разработка процессов

Предусматривает разработку основных технологических процессов производства продукции и вспомогательных процессов, в том числе процессов измерения и контроля как в промежуточных точках, так и готовой продукции.

4-й этап. Закупки

Предполагает, что, прежде чем начать производство новой продукции, следует приобрести необходимое сырье, материалы, комплектующие изделия, средства измерения и контроля, расходные материалы и т.п.

5-й этап. Производство продукции и предоставление услуг

Можно начинать после того, как разработаны технологические процессы и закуплены необходимые материалы и комплектующие. Как результат этого этапа появляется серийная продукция или услуга.

6-й этап. Проверки

Требует, чтобы организация проводила проверки и контроль качества выполнения технологических процессов и продукции как после завершения производства, так и в промежуточных точках.

7-й этап. Упаковка и хранение

Предусматривает, что организация обязана управлять качеством продукции и после завершения производственных процессов, в том числе при ее консервации, упаковке и хранении.

8-й этап. Продажа и распределения продукции

На этом этапе от организации требуется соответствующее управление качеством продукции в ходе погрузочно-разгрузочных работ и при транспортировке. Если продукцию забирает потребитель на условиях самовывоза, то он должен быть обеспечен четкими инструкциями об условиях транспортирования и требованиях к погрузочно-разгрузочным работам.

9-й этап. Монтаж и ввод в эксплуатацию

Предусматривает, что организация, если это необходимо, должна оказать потребителям помощь при монтаже сложной продукции и вводе ее в эксплуатацию или снабдить их надлежащими инструкциями по проведению таких работ.

10-й этап. Техническая помощь и обслуживание

На этом этапе потребитель должен иметь возможность получить от изготовителя необходимую помощь после ввода продукции в эксплуатацию, например в период гарантийного ремонта.

11-й этап. Послепродажная деятельность

Потребитель должен иметь возможность получить от изготовителя помощь и после окончания гарантийного срока, например в качестве четких инструкций обо всех видах и периодичности планово-

предупредительных работ; организация может также оказывать помощь на условиях абонементного обслуживания. Одна из целей этого этапа — получение предприятием-изготовителем информации о поведении продукции в процессе ее использования, с тем чтобы внести в нее улучшения.

12-й этап. Утилизация или восстановление в конце выработки ресурса

Является очень важным этапом жизненного цикла продукции. Вспомним атомные подводные лодки, которые сегодня сняты с вооружения и находятся на стоянках в ожидании утилизации. Еще на этапах маркетинга и проектирования продукции надо планировать процессы ее утилизации.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте стадии формирования качества продукции.
2. Перечислите основные этапы развития систем качества.
3. Отечественные системы управления качеством продукции.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

1. Система БИП (бездефектное изготовление продукции)
2. Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий)
3. Система СБТ (система бездефектного труда)
4. Система КС УКП (комплексная система управления качеством продукции)

Методические указания к проведению круглого стола

«Круглый стол» - современная форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники, имеющие равные права, высказываются по очереди или в определенном порядке.

«Круглые столы» характеризуются тем, что:

- проводятся в форме обсуждения одного или нескольких определенных вопросов или проблем;
- обсуждаемый вопрос допускает разные мнения и толкования, а также взаимные возражения участников;
- в результате обсуждения должны быть выявлены точки зрения всех участников на данный вопрос;
- участники имеют равные права и высказываются в определенном порядке.

Роль ведущего (преподавателя) в проведении «круглого стола» заключается в том, чтобы, находясь в нейтральной позиции по отношению к участникам, продвигать развитие дискуссии, давать возможность каждому изложить свою позицию.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством

2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Тема 3. Современные подходы к управлению качеством

Цель данной темы – изучить современные подходы к управлению качеством.

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.
2. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000:2000.

Всеобщее управление качеством — это подход к управлению организацией, объединяющий основные существующие методы управления и технические средства в научно обоснованную систему, целью которой является постоянное улучшение производственной деятельности и результатов этой деятельности. Принятая аббревиатура концепции "всеобщего управления качеством" — TQM (Total Quality Management). Концепция TQM охватывает все структуры предприятия, все виды производственной деятельности и направлена на использование материальных (технических) и человеческих ресурсов для наиболее эффективного удовлетворения потребностей потребителей, общества и сотрудников предприятия. Концепция TQM может быть использована в организации любого профиля деятельности и, как показывает международный опыт, способствует повышению качества результатов трудовой деятельности и улучшению финансовых показателей. На основании концепции TQM может быть построена система качества.

Всеобщее управление качеством — это подход к управлению организацией, нацеленный на качество, который основывается на участии всех ее членов (персонала во всех подразделениях и

на всех уровнях организационной структуры) и направлен на достижение как долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя, так и выгоды для членов организации и общества.

Цель TQM: достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения запросов потребителей, сотрудников и общества.

Задачи TQM: постоянное улучшение качества путем регулярного анализа результатов и корректировки деятельности, полное отсутствие дефектов и непроизводительных затрат, выполнение намеченного точно в срок.

Тактика TQM: предупреждение причин дефектов; вовлечение всех сотрудников в деятельность по улучшению качества; активное стратегическое управление; непрерывное совершенствование качества продукции и процессов; использование научных подходов в решении задач; регулярная самооценка.

Методические средства TQM: средства для сбора данных; средства представления данных; методы статистической обработки данных; теория общего менеджмента; теория мотиваций и психология межличностных отношений; экономические расчеты.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Охарактеризуйте основные положения концепции всеобщего управления качеством.
2. Какова краткая характеристика МС ИСО серии 9000:2000?

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>
2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема 3. Современные подходы к управлению качеством

Цель данной темы – изучить современные подходы к управлению качеством.

Организационная форма: круглый стол.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена тем, что качество производимой компанией продукции в условиях серьезной конкуренции можно считать ключевым фактором успеха, необходимым условием выживаемости на рынке.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Принципы менеджмента качества.
2. Процессный подход - понятие, характеристика.

Для успешного функционирования организации необходимо управлять ею систематически и прозрачным способом. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией включает в себя менеджмент качества наряду с другими аспектами менеджмента.

Стандарты ИСО 9000 версии 2000 г. опираются на следующие восемь принципов менеджмента качества.

- 1.Ориентация на потребителя: организация зависит от своих потребителей, поэтому должна понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.
- 2.Лидерство руководства: руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.
3. Вовлечение работников: работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.
- 4.Процессный подход -желаемый результат достигается тогда, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.
- 5.Системный подход к менеджменту - выявление, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов, направленных на достижение поставленной цели, повышают результативность и эффективность организации.
6. Постоянное улучшение: - неизменной целью организации является постоянное улучшение ее деятельности.
- 7.Принятие решений, основанных на фактах - эффективные решения основываются на анализе данных и информации.
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками: организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Эти восемь принципов менеджмента качества образуют основу философии стандартов на системы менеджмента качества, входящих в семейство ИСО 9000:2000.

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы менеджмента качества.
2. Что собой представляет процессный подход?
3. Охарактеризуйте процессный подход.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

1. Внедрение tqm на российских предприятиях
2. Философия «кайдзен».
3. Управление бизнес процессами (Business Process Management)
4. Реинжиниринг бизнес-процессов (Business Process Reengineering)

Методические указания к проведению круглого стола

«Круглый стол» - современная форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники, имеющие равные права, высказываются по очереди или в определенном порядке.

«Круглые столы» характеризуются тем, что:

- проводятся в форме обсуждения одного или нескольких определенных вопросов или проблем;
- обсуждаемый вопрос допускает разные мнения и толкования, а также взаимные возражения участников;
- в результате обсуждения должны быть выявлены точки зрения всех участников на данный вопрос;
- участники имеют равные права и высказываются в определенном порядке.

Роль ведущего (преподавателя) в проведении «круглого стола» заключается в том, чтобы, находясь в нейтральной позиции по отношению к участникам, продвигать развитие дискуссии, давать возможность каждому изложить свою позицию.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>
2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Тема 3. Современные подходы к управлению качеством

Цель данной темы – изучить современные подходы к управлению качеством.

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Документация системы менеджмента качества.
2. Концепция постоянного улучшения.

Документация системы менеджмента качества представляет собой достаточно полное и глубокое описание этой системы, которому необходимо следовать для правильного осуществления деятельности предприятия. Структура документации системы менеджмента качества состоит из документов следующих уровней.

Политика в области качества — общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Цели в области качества необходимо довести до сведения работников организации таким образом, чтобы дать им возможность участвовать в их достижении. Следует определить ответственность за разветвление целей в области качества. Цели надо систематически анализировать и пересматривать по мере необходимости.

Высшему руководству следует назначить представителя руководства по качеству и наделить его полномочиями для управления, постоянного контроля, оценки и координации системы менеджмента качества. Такое назначение призвано содействовать результативной и эффективной работе и улучшению системы менеджмента качества. Представитель подотчетен высшему руководству и поддерживает связи с

потребителями и другими заинтересованными сторонами по вопросам, касающимся системы менеджмента качества.

Руководство по качеству — документ, определяющий систему менеджмента качества организации. Цель этого документа состоит в том, чтобы убедить внутреннего и внешнего пользователя, что предприятие действительно соответствует всем необходимым требованиям.

Документированные процедуры представляют собой основную документацию системы менеджмента качества, используемую при общем планировании и управлении деятельностью, влияющей на качество.

Документированная процедура может иметь примерно следующее содержание:

1. цель процедуры;
2. область применения;
3. используемые обозначения и сокращения;
4. ссылки (например, на соответствующие разделы руководства по качеству, на другие документированные процедуры и др.);
5. ответственность и распределение полномочий при выполнении процедуры (в виде матрицы ответственности);
6. описание процесса выполнения процедуры (часто в виде блок-схемы);
7. словесное описание процессов, выполнение которых не может быть представлено в виде блок-схемы;
8. контрольные параметры, которые должны быть достигнуты при выполнении процедуры;
9. приложения: организационная структура; матрица ответственности; поточная диаграмма или блок-схема процесса; спецификация процесса (его владелец, входы, выходы, ресурсы, управляющие воздействия, критерии качества выполнения); формы журналов, таблиц, протоколов для регистрации данных о качестве и т.п.

План качества (программа качества) — документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Документация системы менеджмента качества.
2. Что такое концепция постоянного улучшения?

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятия.

Цель данной темы – изучить вопросы разработки и внедрения систем качества на предприятии.

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- особенности контроля и выполнения заключаемых соглашений, договоров и контрактов;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Ориентация на потребителей в деятельности организации.
2. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.

Важнейшим принципом современного управления качеством является высокая значимость роли потребителей в деятельности организации. Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» приводит цитату, ярко отражающую содержание данного принципа: «Качество начинается с услаждения потребителя. Потребитель должен получать то, что он хочет, тогда, когда он этого

хочет. Компания должна стремиться не только удовлетворять ожидания потребителя — это самое малое, что она должна сделать. Компания должна стремиться к тому, чтобы заставить потребителя восторгаться, предоставляя ему больше того, что он мог ожидать. Вот тогда ваши боссы будут пребывать в экстазе, совет директоров — на верху блаженства, а ваша компания станет легендой Уолл-стрит. Но если ваш потребитель не в восторге, значит, вы еще не пришли к достижению качества».

В соответствии с современными подходами к управлению качеством каждая организация служит частью длинной цепочки взаимодействия потребителей и производителей. Любая организация является потребителем по отношению к производителям поставляемой продукции или услуг и поставщиком по отношению к своим потребителям. В ГОСТ Р ИСО 9000: 2001 отмечено, что потребителем является организация или лицо, получающее продукцию. Потребитель — это важнейший эксперт, оценивающий качество. Понимание настоящих и будущих нужд потребителей, владение информацией о рыночных изменениях, мониторинг удовлетворенности потребителей и оценка ее уровня по сравнению с конкурентами, выстраивание системы управления взаимоотношениями с потребителями — все это основа современной эффективной стратегии развития организации.

Нужды потребителей различаются внутри их ключевых групп, они могут быть связаны с осуществлением различных процессов; качеством конкретного вида продукции или услуги; с результатами деятельности организации в целом. Информация о состоянии удовлетворенности потребителей чрезвычайно важна, так как позволяет определить те направления совершенствования деятельности, следование которым ведет к повышению лояльности потребителей и улучшению результатов бизнеса.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Что такое ориентация на потребителей в деятельности организации?
2. Каковы основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями?

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятии.

Цель данной темы – изучить вопросы разработки и внедрения систем качества на предприятии.

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- особенности контроля и выполнения заключаемых соглашений, договоров и контрактов;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Исследование удовлетворенности потребителей.
2. Требования к системам менеджмента качества. Общие положения. Термины и определения.

Исследование удовлетворенности потребителей представляет собой одну из важнейших задач предприятий-производителей. МС ИСО серии 9000: 2000 содержат требования и рекомендации по мониторингу и измерению степени удовлетворенности потребителей. Основная цель таких исследований заключается в принятии соответствующих управленческих решений для повышения степени удовлетворенности реальных потребителей, привлечения новых, роста числа постоянных клиентов, расширения и завоевания рынков сбыта.

Предпочтения потребителей основаны на важных для них различиях между конкурентными предложениями, поэтому их ожидания внутренне связаны с тем, что предлагают другие организации по сравнению с имеющимся предложением, что представляется разумным исходя из опыта, каковы расходы, связанные с приобретением и использованием (эксплуатацией) продукции, и т.д.

В соответствии с моделью СМК, основанной на процессном подходе, проектирование и разработка следуют за процессами, связанными с потребителями, в ходе взаимодействия с которыми выявляются, в частности, их требования к качеству продукции. В процессе проектирования и разработки данные требования должны быть переведены на язык конкретных технических характеристик, определены возможности их достижения и создания именно той продукции, которая необходима потребителю.

Проектирование и разработка в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2001 представляют собой совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

Проектирование и разработка играют стратегическую роль в повышении возможностей удовлетворения запросов потребителей. Если все многообразие факторов, воздействующих на качество конечного продукта деятельности организации, условно принять равным 100 %, то качество конструкции в структуре всех факторов составляет 28—32 %, выбор материалов — 8—12 %, совершенство технологического процесса — 56—64 %.

Важнейшим показателем, характеризующим качество промышленной продукции, является надежность. Влияние отдельных факторов на данное свойство распределяется следующим образом: ошибки проектирования и конструирования дают приблизительно 40 % отказов при эксплуатации; ошибки, допущенные непосредственно в производственном процессе, — 30 % и ошибки эксплуатации — 30 %. Таким образом, роль проектирования и разработки продукции достаточно велика.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Каким образом проводится исследование удовлетворенности потребителей?
2. Перечислите требования к системам менеджмента качества.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>
2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятии.

Цель данной темы – изучить вопросы разработки и внедрения систем качества на предприятии.

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- особенности контроля и выполнения заключаемых соглашений, договоров и контрактов;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода. Универсальность стандартов серии ИСО-9000.
2. Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии

Одним из важнейших достижений современной доктрины достижения качества является принцип процессного подхода к выполнению работы. Разработчики последней версии международных стандартов сертификации системы качества серии ИСО 9000 подчеркивают, что основным достижением этой версии является именно процессный подход в достижении качества.

Стандарт ИСО 9001 — цитата: «Настоящий стандарт отстаивает применение принципа «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей посредством выполнения их требований.

Для успешного функционирования организация должна определить и управлять многочисленными взаимосвязанными видами деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также их менеджмент процессов могут считаться «процессным подходом».

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

При применении внутри системы менеджмента качества такой подход подчеркивает важность:

- понимания требований и соответствия им;
- необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавления ценности;
- достижения результатов в рабочих характеристиках процессов и эффективности;
- постоянного улучшения процессов, основанного на объективном измерении.

Что такое процессный принцип достижения качества? Если говорить простым языком — это рассмотрение действий по изготовлению продукции как непрерывного технологического процесса, в котором участвует множество людей — работников, каждый из которых вносит в изделие свой трудовой вклад, и общий результат работы зависит от вклада всех участников без исключения. То есть можно сказать, что ошибка в работе даже одного участника процесса может серьезно сказаться на общем результате всего процесса и свести на нет усилия всех остальных участников.

До появления массового производства по системе Ф.Тейлора работа в основном носила ремесленный цеховой характер. Как происходил такой трудовой процесс? Работу делали бригады ремесленников, в которых все работники достаточно хорошо знали все элементы технологического цикла. Изделие обрабатывалось в одном месте, причем пока не был выполнен текущий технологический переход, следующий не начинался. Многие переходы выполнял один и тот же мастер. В таком виде производства процессный подход выполнялся в полной мере. Данный вид производства делал очень качественную продукцию, но имел низкую производительность труда.

Ф. Тейлор, предложив идею массового машинного производства, разрушил идею процессного подхода. Его система предполагает расчленение всего технологического процесса на отдельные операции (принцип дифференциального производства), которые выполняются постоянно закрепленными работниками, причем операции могут выполняться параллельно (одновременно) и в разных местах. При таком типе производства получается очень высокая производительность труда. Но теряется процессный подход — каждый работник выполняет только одну операцию, которой он обучен и совершенно не знает, для чего он ее выполняет и не видит готовое изделие. Работники находясь в разных местах (цехах) даже могут быть не знакомы друг с другом, детали, которые они изготавливают, собирает другой работник, также с ними не знакомый. Получается, что каждый делает свою часть работы, за которую он отвечает, и совершенно не заботится об общем результате работы всех участников процесса. Как сказал великий сатирик А.Райкин: «Пуговицы пришивает один, рукава другой, карманы третий, а за качество всего пиджака конкретно не отвечает никто».

В эпоху тотального роста качества возникла необходимость возврата процессного подхода при сохранении достигнутой высокой производительности. Рассмотрим основные принципы внедрения процессного подхода в работу современной организации.

Для достижения наилучшего результата соответствующие ресурсы и деятельность, в которую они вовлечены, нужно рассматривать как процесс.

Процессная модель предприятия состоит из множества бизнес-процессов, участниками которых являются структурные подразделения и должностные лица организационной структуры предприятия.

Под бизнес-процессом понимают совокупность различных видов деятельности, которые вместе создают результат, имеющий ценность для самой организации, потребителя, клиента или заказчика. Обычно на практике применяются следующие виды бизнес-процессов:

- основной, на базе которого осуществляется выполнение функций по текущей деятельности предприятия по производству продукции или оказанию услуг;
- обслуживающий, на базе которого осуществляется обеспечение производственной и управленческой деятельности организации.

Бизнес-процессы реализуются посредством осуществления бизнес-функций.

При применении процессного подхода структура управления предприятием включает два уровня:

- управление в рамках каждого бизнес-процесса,
- управление группой бизнес-процессов на уровне всей организации.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1 Что собой представляет модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода?

2. Перечислите основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

Тема 5. Организационная структура служб управления качеством продукции.

Цель данной темы – изучить организационную структуру службы управления качеством продукции

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;

- особенности контроля и выполнения заключаемых соглашений, договоров и контрактов;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Служба управления качеством продукции на предприятии, необходимость создания, цели и задачи.
2. Организационная структура службы управления качеством на предприятии

На промышленных предприятиях для управления вопросами качества могут организовываться различные службы: отделы технического контроля, службы качества, отделы менеджмента качества, в цехах — бюро технического контроля и пр. Организационно данные подразделения возглавляет начальник отдела технического контроля, подчиняющийся, как правило, главному инженеру, или заместитель руководителя по качеству соответственно подчиняющийся непосредственно руководителю предприятия.

Основные функции данных отделов включают:

- контроль за качеством и комплектностью изготавливаемых предприятием деталей, узлов и готовых изделий, за соответствием их стандартам, техническим условиям, нормам, эталонам и чертежам; клеймение принятой и забракованной продукции; оформление в установленном порядке документации на принятую и забракованную продукцию; контроль за изъятием из производства окончательно забракованных изделий;
- предъявление принятой продукции представителям заказчика, если это предусмотрено техническими условиями или договором;
- анализ и технический учет брака и дефектов продукции предприятия, отмеченных в рекламациях и протоколах испытаний, участие в разработке и контроль за осуществлением

- мероприятий, направленных на предупреждение возникновения брака и устранение дефектов; выявление лиц, виновных в изготовлении недоброкачественных изделий;
- организация получения от потребителей и систематизация информации по качеству и надежности изделий;
 - организация входного контроля. Контроль за качеством поступающих на завод для изготовления изделий основного производства сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий с заводов-поставщиков. При необходимости составление актов для предъявления претензий поставщикам;
 - контроль за комплектованием, упаковкой и консервацией готовой продукции;
 - контроль за своевременной подготовкой и проведением мероприятий, связанных с введением новых стандартов, технических условий и нормалей;
 - систематический контроль за состоянием контрольно-измерительных средств на предприятии, а также за своевременным представлением их для государственной поверки и пр. Управление качеством на предприятии подразумевает реализацию следующих основных функций: планирование, организацию, мотивацию и контроль. Эти функции реализуются на разных уровнях управления и в рамках всех ключевых процессов деятельности предприятия.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Что собой представляет служба управления качеством продукции на предприятии?
2. Какова необходимость создания службы управления качеством?
3. Перечислите задачи службы управления качеством.
4. Организационная структура службы управления качеством на предприятии

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11

Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества

Цель данной темы – изучить процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества.

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена тем, что качество производимой компанией продукции в условиях серьезной конкуренции можно считать ключевым фактором успеха, необходимым условием выживаемости на рынке.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации.
2. Основные элементы процесса проектирования и разработки.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Каково влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации?
2. Охарактеризуйте основные элементы процесса проектирования и разработки.

В соответствии с моделью СМК, основанной на процессном подходе, проектирование и разработка следуют за процессами, связанными с потребителями, в ходе взаимодействия с которыми выявляются, в частности, их требования к качеству продукции. В процессе проектирования и разработки данные требования должны быть переведены на язык конкретных технических характеристик, определены возможности их достижения и создания именно той продукции, которая необходима потребителю.

Проектирование и разработка в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2001 представляют собой совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

Проектирование и разработка играют стратегическую роль в повышении возможностей удовлетворения запросов потребителей. Если все многообразие факторов, воздействующих на качество конечного продукта деятельности организации, условно принять равным 100 %, то ка-

чество конструкции в структуре всех факторов составляет 28—32 %, выбор материалов — 8—12 %, совершенство технологического процесса — 56—64 %.

Важнейшим показателем, характеризующим качество промышленной продукции, является надежность. Влияние отдельных факторов на данное свойство распределяется следующим образом: ошибки проектирования и конструирования дают приблизительно 40 % отказов при эксплуатации; ошибки, допущенные непосредственно в производственном процессе, — 30 % и ошибки эксплуатации — 30 %. Таким образом, роль проектирования и разработки продукции достаточно велика.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eur.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12

Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества

Цель данной темы – изучить процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества.

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки.
2. Элементы управления качеством в процессе закупок.

Достижение целей процесса проектирования и разработки зависит не только от эффективной реализации рассмотренных функций, но и от применения определенных методов и инструментов управления качеством. Неверно выбранный путь достижения цели, использование неадекватных ситуации методов принятия решений могут привести к финансовым потерям, к тому, что важнейшая цель процесса проектирования и разработки — создание продукции, удовлетворяющей требованиям потребителей, — не будет достигнута. В связи с этим определенное внимание должно быть уделено выбору тех методов, которые являются основополагающими при постановке задачи по созданию или совершенствованию продукции, при ее решении, т.е. нахождении и реализации оптимального варианта.

Выбор методов управления качеством в процессе проектирования и разработки зависит от множества факторов, среди которых: уровень решаемой задачи; наличие необходимой информации; временной фактор; опыт и квалификация лиц, принимающих решения.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Перечислите методы управления качеством в процессе проектирования и разработки.
2. Охарактеризуйте элементы управления качеством в процессе закупок.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 13

Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества

Цель данной темы – изучить процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества.

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Методы оценки возможностей поставщиков.
2. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.

К элементам управления качеством в процессе закупок относятся также оценка и выбор поставщиков, которые способны обеспечить требуемый уровень качества поставляемой продукции. Во многих отношениях оценка и выбор поставщиков происходит с учетом тех же факторов, что и при любой крупной покупке (например, музыкального центра или автомобиля). Организация-потребитель принимает во внимание цену, качество, репутацию поставщика, предыдущий опыт работы с ним, послепродажное обслуживание, расположение, готовность и способность поставщика реагировать на изменение спроса.

В ГОСТ Р ИСО 9004: 2001 отмечено, что организации следует разработать результативные и эффективные процессы определения потенциальных источников для закупки материалов с целью развития взаимоотношений с поставщиками и оценки их способности поставлять требуемую продукцию. В процессе оценки и выбора поставщика организация-потребитель должна убедиться в том, что:

1. поставщик знаком с основными принципами, которыми руководствуется потреби-

- тель, и активно на постоянной основе поддерживает с ним взаимоотношения;
2. поставщик располагает стабильной системой управления и пользуется хорошей репутацией у других потребителей;
 3. поставщик располагает производственными мощностями высокого технического уровня и готов внедрять технические новшества в будущем;
 4. поставщик способен поставить сырье и детали, отвечающие требованиям потребителя к качеству продукции, и располагает необходимыми технологическими возможностями;
 5. поставщик способен контролировать объем производства и может вложить средства, обеспечивающие выпуск необходимого количества продукции;
 6. разглашение конфиденциальной информации со стороны поставщика исключается;
 7. поставщик устанавливает приемлемую для потребителя стоимость поставляемой продукции и осуществляет поставки в заданный срок;
 8. взаимоотношения с поставщиком исключают возникновение проблем при транспортировке продукции и предусматривают четко налаженную связь;
 9. поставщик будет придерживаться контрактных обязательств и исполнять их.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Методы оценки возможностей поставщиков.
2. Что такое формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками?

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 14

Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества

Цель данной темы – изучить процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества.

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;

- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания.
2. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.

Важнейшими процессами жизненного цикла в СМК организации являются производство и обслуживание.

В процессе производства реализуются все функции управления качеством. К основным из них относятся:

- планирование производственных операций и обслуживания;
- организация производственного процесса;
- мотивация непосредственных изготовителей (исполнителей), а также других категорий персонала к качественному выполнению работы;
- осуществление контроля на всех этапах производственного процесса с целью выявления и устранения возникших отклонений от требований стандартов и ТУ, а также для предупреждения данных отклонений в будущем.

ГОСТ Р ИСО 9001: 2001 включает требования к реализации следующих четырех функций управления качеством в процессе производства и обслуживания в СМК организации.

Успешная реализация функций управления качеством в процессе производства и обслуживания зависит от влияния множества факторов, среди которых выделяют две группы:

1) **производственно-технологические факторы, включающие:**

- технический уровень и уровень освоения основных производственных фондов;
- научно-технический уровень и уровень освоения технологических процессов;
- строгое соблюдение технологической дисциплины;
- уровень механизации и автоматизации процессов производства и обслуживания;
- нормативно-справочную базу сферы производства;
- организацию системы технического контроля;
- качество сырья, материалов, комплектующих изделий, поступающих со стороны.

2) **социально-психологические факторы, в состав которых входят:**

- культура производства;
- уровень квалификации сотрудников, занятых в процессе производства и обслуживания;
- заинтересованность персонала в улучшении результатов своей деятельности;

- личная инициатива и творческое отношение к выполняемой работе со стороны персонала.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания.
2. Перечислите факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>
2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 15

Тема 7. Правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг

Цель данной темы – изучить правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- особенности контроля и выполнения заключаемых соглашений, договоров и контрактов;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Техническое регулирование и технический регламент.
2. Сертификация, понятие, виды.

В условиях рыночных отношений качество всегда рассматривается с позиций потребителя.

Регулирующая деятельность государства подразделяется на три вида:

1. Экономическое регулирование – выполняется посредством налогообложения, различного рода сборов, преференций (обещаний).
2. Техническое регулирование обеспечивает как защиту здоровья людей, безопасность, охрану окружающей среду, так и научно-технический и социальный прогресс.
3. Административное регулирование выполняется путем установления определенных требований, порядка лицензирования, регистрации, сбора информации.

Техническое регулирование предусматривает:

1. Установление, применение и исполнение обязательных требований к объектам технического регулирования (в технических регламентах)
2. Установление и применение на добровольной основе требований к объектам технического регулирования (в стандартах).
3. Оценка соответствия.

Техническое регулирование в РФ происходит в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании».

Технический регламент – это документ, содержащий обязательные требования к продукции, методам производства, эксплуатации, хранению, транспортированию.

Технические регламенты принимаются в целях:

- защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
- охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;
- предупреждения действий вводящих в заблуждение потребителей.

Виды технических регламентов:

1. Общие технические регламенты – разрабатываются по определенным вопросам безопасности, указанным в ФЗ и их действие распространяется на большие группы продукции. Требования этих регламентов направлены на обеспечение пожарной безопасности, биологической безопасности, промышленной безопасности; безопасности эксплуатации и утилизации машин и оборудования; экологической безопасности.

2. Специальные технические регламенты устанавливают конкретные технические требования для специфических видов продукции в случае, если требования общих технических регламентов недостаточны для обеспечения безопасности этих видов продукции.

Оценка соответствия продукции требованиям технических регламентов производится в формах государственного контроля (надзора), аккредитации, испытания, регистрации, подтверждения соответствия, приемки и ввода в эксплуатацию объекта, строительство которого закончено и в иной форме.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Что собой представляют техническое регулирование и технический регламент?
2. Сертификация, понятие, виды.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16

Тема 7. Правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг

Цель данной темы – изучить правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- особенности контроля и выполнения заключаемых соглашений, договоров и контрактов;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.

- координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

3. Сертификация продукции, систем качества.
4. Порядок проведения сертификации.
5. Декларация соответствия.

Порядок проведения сертификации устанавливает последовательность действий, составляющих совокупную процедуру сертификации, в частности:

1. подачу заявки на сертификацию;
2. принятие решения по заявке, в том числе выбор схемы сертификации;
3. отбор, идентификацию образцов и их испытания;
4. оценку производства (если это предусмотрено схемой сертификации);
5. анализ полученных результатов и принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата соответствия (далее – сертификат);
6. выдачу сертификата и лицензии на применение знака соответствия;
7. осуществление инспекционного контроля за сертифицированной продукцией (если это предусмотрено схемой сертификации);
8. корректирующие мероприятия при нарушении соответствия продукции установленным требованиям и неправильном применении знака соответствия;

Декларация о соответствии - документ, в котором изготовитель (продавец, исполнитель) удостоверяет, что поставляемая (продаваемая) им продукция соответствует установленным требованиям (Закон РФ).

Таким образом, подтверждение соответствия проводится посредством не только сертификата, но и декларации о соответствии. Перечни продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии, утверждаются постановлением Правительства Российской Федерации. Декларация о соответствии имеет юридическую силу наравне с сертификатом.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Сертификация продукции, систем качества.
2. Каков порядок проведения сертификации?
3. Что такое декларация соответствия?

Рекомендуемая литература**Основная литература:**

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 17**Тема 8. Организационно-экономический механизм управления качеством.**

Цель данной темы – изучить организационно-экономический механизм управления качеством.

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- особенности контроля и выполнения заключаемых соглашений, договоров и контрактов;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглаше-

ний, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;

- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности.
2. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества.

Управление качеством различных объектов на различных уровнях деятельности человека не является стихийным процессом, а базируется на основополагающих принципах. Однако в дополнение к ним можно выделить также такие принципы, как: непрерывность; интегрированность; целенаправленность; правовая стабильность.

В настоящее время происходит переориентация системы государственного регулирования, направленная на расширение ее возможностей. Производство высококачественной, конкурентоспособной продукции во многом определяется той политикой, которую проводит государство в области поддержки производителя, в его стремлении изготавливать продукцию высокого качества. Каждое государство вырабатывает собственный подход и реализует его в области качества.

Основные положения доктрины государственной политики в области качества в России: устойчивое развитие России – новое качество социально-экономических механизмов развития; тотальная квалитативизация социума, экономики, экологии, управления, образования; качество декларируется как главная цель государства и проводимых реформ; политика качества России должна исходить из тенденции роста наукоемкости качества; политика качества должна охватывать информационную среду и духовную сферу российского общества; политика качества должна охватывать управление. Качество управления – доминирующая цель государственной политики качества; государственная политика должна востребовать отечественный научный потенциал, который достаточен для формирования такой политики.

В результате многочисленных дискуссий появился проект концепции национальной политики в России в области качества продукции и услуг.

Эта концепция представляет собой систему официальных взглядов на: роль качества продукции и услуг в реализации национальных интересов в России; цели национальной политики России в области качества продукции и услуг; основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Каковы стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности?
2. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). -

Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 18

Тема 8. Организационно-экономический механизм управления качеством.

Цель данной темы – изучить организационно-экономический механизм управления качеством.

Организационная форма: собеседование.

В результате освоения темы обучающийся должен:

Знать:

- теоретические аспекты планирования, выполнения и контроля работ по управлению качеством;
- методы управления качеством продукции (работ, услуг);
- основные концептуальные подходы, методы и способы принятия управленческих решений;
- нормативные документы, регулирующие качество продукции;
- особенности контроля и выполнения заключаемых соглашений, договоров и контрактов;
- теоретические подходы к управлению качеством продукции.

Уметь:

- использовать основные подходы, методы и приемы повышения качества продукции;
- принимать своевременные управленческие решения и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.
- планировать, координировать и внедрять решения в управлении операционной деятельностью организации;
- управлять процессом жизненного цикла продукции, организации.
- координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- использовать различные виды стандартов в управлении качеством продукции.

Владеть:

- методологией, приемами и способами повышения качества продукции;
- готовностью участвовать в реализации программы управления качеством,
- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- способностью определять функциональные области операционной деятельности организации
- навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- навыками использования различных видов стандартов в управлении качеством продукции.

Формируемые компетенции: ПК-1 ИД-2, ПК-5 ИД-1.

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью эффективного управления организацией.

Теоретическая часть

В теоретической части рассматриваются следующие темы:

1. Содержание концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг.
2. Затраты на качество и их классификация.
3. Международные и национальные премии в области качества.

Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг - система официальных взглядов на:

- роль качества продукции и услуг в реализации национальных интересов России;
- цели национальной политики России в области качества продукции и услуг;
- основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг.

Госстандарт России совместно с Минэкономразвития России и Минпромнауки России во исполнение поручения Президента Российской Федерации и по поручению Правительства Российской Федерации в 2002 г. разработали проект Концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг.

Распространено традиционное мнение, что за качество должен платить потребитель. Если потребитель хочет получить продукт или услугу более высокого качества, считается, что за это он должен заплатить, компенсируя тем самым дополнительные затраты производителя на обеспечение этого качества. Эта традиционная точка зрения возникла от непонимания основных концепций всеобщего менеджмента качества и, соответственно, тех выгод, которые в первую очередь производитель получает в результате производства высококачественной продукции или оказания соответствующих услуг.

При анализе затрат на качество следует учитывать, что общая стоимость качества включает затраты на соответствие и издержки на несоответствие, классификация которых приведена на рис. 1.

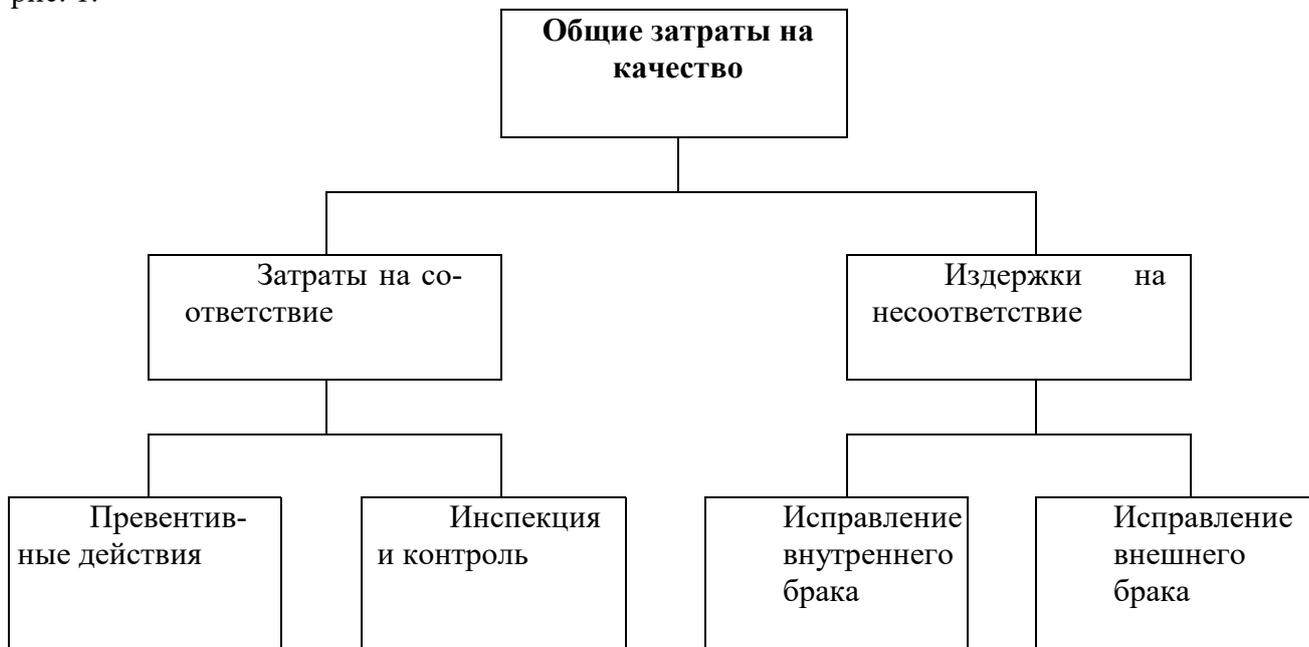


Рисунок 1 - Классификация затрат на качество

Одна из современных тенденций в области управления качеством - использование моделей премий по качеству, которые в настоящее время разрабатываются и действуют на различных уровнях управления - международном (региональном), национальных (государственном, отраслевом, корпоративном).

В основе моделей премий в области качества лежат самооценка предприятия по установленным критериям в рамках отчета-конкурсанта, последующая экспертиза данного отчета конкурсной комиссией, выявление победителей конкурса и предоставление предприятиям-участникам обратных отчетов экспертов с отмеченными преимуществами и недостатками в деятельности предприятия.

К числу международных премий по качеству относится Европейская премия по качеству, учрежденная в 1991 г. Европейским фондом управления качеством (EFQM), Комиссией ЕС и Европейской организацией по качеству (ЕОК) и присуждаемая ежегодно с 1992 г. С 1994 г. ЕОК включает:

- Европейскую Награду за качество (The European Quality Award), которой награждается наиболее успешный исполнитель TQM в Западной Европе; награда находится у победителя номинально в течение одного года;

- Европейские призы за качество (The European Quality Prizes), присуждаемые тем компаниям, которые продемонстрировали выдающееся мастерство в управлении качеством и его непрерывном улучшении.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем состоит содержание концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг?
2. Затраты на качество и их классификация.
3. Охарактеризуйте международные и национальные премии в области качества.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

1. Премия по качеству Правительства Российской Федерации.
2. Премия Правительства Санкт-Петербурга по качеству
3. Премия Деминга - Deming Application Prize — DAP (Япония)
4. Национальная награда за качество Мэлкома Болдриджа (США)

Методические указания к проведению круглого стола

«Круглый стол» - современная форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники, имеющие равные права, высказываются по очереди или в определенном порядке.

«Круглые столы» характеризуются тем, что:

- проводятся в форме обсуждения одного или нескольких определенных вопросов или проблем;

- обсуждаемый вопрос допускает разные мнения и толкования, а также взаимные возражения участников;

- в результате обсуждения должны быть выявлены точки зрения всех участников на данный вопрос;

- участники имеют равные права и высказываются в определенном порядке.

Роль ведущего (преподавателя) в проведении «круглого стола» заключается в том, чтобы, находясь в нейтральной позиции по отношению к участникам, продвигать развитие дискуссии, давать возможность каждому изложить свою позицию.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. -

Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eur.ru> – Сайт о менеджменте качества

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

для студентов направления подготовки

38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль):

«Управление бизнесом»

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»
2. ПЛАН-ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К КРУГЛОМУ СТОЛУ
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РЕФЕРАТА
6. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование профессиональных компетенций (ПК-1, ПК-5) будущего бакалавра по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль: Управление бизнесом) в области управления качеством.

Основными задачами дисциплины «Управление качеством» являются:

- ознакомление студентов с базовыми ценностями мировой культуры в области качества, с современной философией качества и понятием «управление качеством»;
- изучение основных принципов и организационно-методических подходов к управлению качеством;
- изучение основных этапов и процедур создания на предприятии систем менеджмента качества и их сертификации;
- изучение основ мониторинга качества;
- изучение статистических методов управления качеством.

Объектом изучения данной дисциплины являются предприятия различных организационно-правовых форм хозяйствования.

Предметом изучения дисциплины является система управления качеством на предприятии.

Дисциплина «Управление качеством» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.02 Менеджмент (профиль: Управление бизнесом) и реализуется в 7 семестре ОФО и 8 семестре ОЗФО.

Формируемые в процессе изучения компетенции (индикаторы):

ПК-1 - Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства. ИД-2 - Формирует концепцию и планирует реализацию процесса тактического планирования управления и организации производства;

Результаты освоения дисциплины:

Знать: концептуальные положения процесса тактического планирования и организации производства

Уметь: осуществлять процесс тактического управления, включающего подготовку планов, организации их выполнения и регулирования производства;

Владеть: навыками организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации.

ПК-5 - Способен осуществлять стратегический анализ, разработку и осуществление стратегии бизнеса. ИД-1 - Способен использовать принципы разработки стратегических, тактических и оперативных решений применительно к управлению производственной деятельностью организации

Знать: принципы разработки стратегических, тактических и оперативных решений

Уметь: осуществлять управление производственной деятельностью организации, применяя принципы разработки стратегических, тактических и оперативных решений

Владеть: навыками управления производственной деятельностью организации, применяя принципы разработки стратегических, тактических и оперативных решений

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. В связи с этим, обучение в ВУЗе включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому СРС должна стать эффективной и целенаправленной работой студента.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной финансовой ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие студентов в практических занятиях, выполнение контрольных заданий и тестов, написание курсовых и выпускных квалификационных работ. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Ведущая цель организации и осуществления СРС должна совпадать с целью обучения студента – подготовкой специалиста и бакалавра с высшим образованием. При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов разнообразны. В соответствии с рабочей программой дисциплины «Управление качеством» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы студента:

- самостоятельное изучение литературы;
- подготовка сообщения к круглому столу
- выполнение реферата.

Цель самостоятельного изучения литературы – самостоятельное овладение знаниями, опытом исследовательской деятельности.

Задачами самостоятельного изучения литературы являются:

- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов.

Цель подготовки к круглому столу – самостоятельное овладение знаниями, опытом исследовательской деятельности.

Задачами подготовки к круглому столу являются:

- углубление и расширение теоретических знаний в рамках конкретной темы;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие исследовательских умений.
- развитие познавательных способностей и активности студентов.

Целью выполнения реферата является углубление и систематизация знаний по дисциплине «Управление качеством», а также формирование навыков и умения самостоятельной аналитической работы студента со специальной литературой, законодательными, нормативными и статистическими материалами, периодическими изданиями, умения анализировать и обобщать теоретический и практический материал.

Задачами выполнения реферата являются:

- самостоятельное изучение соответствующей темы (раздела) учебной дисциплины;
- формирование навыка самостоятельной работы по подбору и обработке литературы, нормативных правовых актов и материалов юридической практики, обобщению опубликованных данных и формулированию выводов по конкретной теме;
- выявление способности решать задачи практического характера по изучаемой дисциплине.
- контроль качества усвоения изученного материала и самостоятельной работы студента.

2. ПЛАН-ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Очная форма обучения

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (академ.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателям	Всего
7 семестр ОФО						
ИД-2 ПК-1 ИД- 1 ПК-5	Самостоятельное изучение литературы с 1-8 тему	конспект источников	собеседование	25,25	4,75	30
	Подготовка сообщения к круглому столу	сообщение	собеседование	18	2,0	20
	Подготовка к тестированию	тест	тестирование	18	2,0	20
	Подготовка реферата	реферат	защита реферата	18	2,0	20
Итого за 7 семестр				81,0	9,0	90
Итого				81,0	9,0	90

Очно-заочная форма обучения

Код реализуемых компетенций, индикаторов	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (академ.)		
			СРС	Контактная работа с преподавателям	Всего
8 семестр ОЗФО					
ИД-2 ПК-1 ИД- 1 ПК-5	Самостоятельное изучение литературы	собеседование	63,0	7,0	70
	Подготовка сообщения к круглому столу	собеседование	18,0	2,0	20
	Подготовка к тестированию	тестирование	18,0	2,0	20

	Выполнение реферата	Реферат	18,0	2,0	20
Итого за 8 семестр			117	13	130
Итого			117	13	130

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления с содержанием учебного курса.

Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в конкретном учебном материале, а какие вообще опущены. Требуется творческое отношение и к самому содержанию дисциплины.

Вопросы, составляющие ее содержание, обладают разной степенью важности. Есть вопросы, выполняющие функцию логической связки содержания темы и всего курса, имеются вопросы описательного или разъяснительного характера, а также исторического экскурса в область изучаемой дисциплины. Все эти вопросы не составляют сути понятийного, концептуального содержания темы, но необходимы для целостного восприятия изучаемых проблем.

Изучаемая дисциплина имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия — это та база, на которой строится каждая наука. Понятия — узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым.

Студент должен понимать, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа создает для этого необходимые условия, помогает будущему высококвалифицированному специалисту овладеть технологией самостоятельного производства знаний.

В самостоятельной работе студентам приходится использовать литературу различных видов: первоисточники, монографии, научные сборники, хрестоматии, учебники, учебные пособия, журналы и др. Изучение курса предполагает знакомство студентов с большим объемом научной и учебной литературы, что, в свою очередь, порождает необходимость выработки у них рационально-критического подхода к изучаемым источникам.

Чтобы не «утонуть» в огромном объеме рекомендованных ему для изучения источников, студент, прежде всего, должен научиться правильно их читать. Правильное чтение рекомендованных источников предполагает следование нескольким несложным, но весьма полезным правилам.

Предварительный просмотр книги включает ознакомление с титульным листом книги, аннотацией, предисловием, оглавлением. При ознакомлении с оглавлением необходимо выделить разделы, главы, параграфы, представляющие для вас интерес, бегло их просмотреть, найти места, относящиеся к теме (абзацы, страницы, параграфы), и познакомиться с ними в общих чертах.

Научные издания сопровождаются различными вспомогательными материалами — научным аппаратом, поэтому важно знать, из каких основных элементов он состоит, каковы его функции.

Знакомство с книгой лучше всего начинать с изучения аннотации — краткой характеристики книги, раскрывающей ее содержание, идейную, тематическую и жанровую направленность, сведения об авторе, назначение и другие особенности. Аннотация помогает составить предварительное мнение о книге.

Глубже понять содержание книги позволяют вступительная статья, в которой дается оценка содержания книги, затрагиваемой в ней проблематики, содержится информация о жизненной и творческой биографии автора, высказываются полемические замечания, разъясняются

отдельные положения книги, даются комментарии и т.д. Вот почему знакомство с вступительной статьей представляется очень важным: оно помогает студенту сориентироваться в тексте работы, обратить внимание на ее наиболее ценные и важные разделы.

Той же цели содействует знакомство с оглавлением, предисловием, послесловием. Весьма полезными элементами научного аппарата являются сноски, комментарии, таблицы, графики, списки литературы. Они не только иллюстрируют отдельные положения книги или статьи, но и сами по себе являются дополнительным источником информации для читателя.

Если читателя заинтересовала какая-то высказанная автором мысль, не нашедшая подробного освещения в данном источнике, он может обратиться к тексту источника, упоминаемого в сноске, либо к источнику, который он может найти в списке литературы, рекомендованной автором для самостоятельного изучения.

Существует несколько форм ведения записей:

— план (простой и развернутый) — наиболее краткая форма записи прочитанного, представляющая собой перечень вопросов, рассматриваемых в книге или статье. Развернутый план представляет собой более подробную запись прочитанного, с детализацией отдельных положений и выводов, с выпиской цитат, статистических данных и т.д. Развернутый план — неоценимый помощник при выступлении с докладом на конкретную тему на семинаре, конференции;

— тезисы — кратко сформулированные положения, основные положения книги, статьи. Как правило, тезисы составляются после предварительного знакомства с текстом источника, при его повторном прочтении. Они помогают запомнить и систематизировать информацию

Составление конспектов

Большую роль в усвоении и повторении пройденного материала играет хороший конспект, содержащий основные идеи прочитанного в учебнике и услышанного в лекции. Конспект — это, по существу, набросок, развернутый план связного рассказа по основным вопросам темы.

В какой-то мере конспект рассчитан (в зависимости от индивидуальных особенностей студента) не только на интеллектуальную и эмоциональную, но и на зрительную память, причем текст конспекта нередко ассоциируется еще и с текстом учебника или записью лекции. Поэтому легче запоминается содержание конспектов, написанных разборчиво, с подчеркиванием или выделением разрядкой ключевых слов и фраз.

Самостоятельно изученные темы предоставляются преподавателю в форме конспекта, по которому происходит собеседование. Теоретические темы курса (отдельные вопросы), выносимые на самостоятельное изучение, представлены ниже.

Порядок оформления и предоставления: оформляется в виде конспекта. При составлении конспекта необходимо внимательно прочитать текст. После этого выделить главное, составить план; кратко сформулировать основные положения текста; законспектировать материал, четко следуя пунктам плана. Записи следует вести четко, ясно.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Конспект предоставляется в рукописном виде на практическом занятии.

Тема 1. Теоретические и методологические основы управления качеством продукции

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Классификация показателей качества продукции.
2. Методы определения показателей качества

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1	1	1-7

Тема 3. Современные подходы к управлению качеством

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.
2. Документация системы менеджмента качества.
3. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000:2000.
4. Концепция постоянного улучшения.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1	1	1-6

Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятия.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Ориентация на потребителей в деятельности организации
2. Исследование удовлетворенности потребителей.
3. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода. Универсальность стандартов серии ИСО-9000.
4. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.
5. Требования к системам менеджмента качества. Общие положения. Термины и определения.
6. Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1	1	1-7

Тема 5. Организационная структура служб управления качеством продукции.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Служба управления качеством продукции на предприятии, необходимость создания, цели и задачи.

2. Организационная структура службы управления качеством на предприятии.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1	1	1-7

Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации.
2. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки.
3. Методы оценки возможностей поставщиков.
4. Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания.
5. Основные элементы процесса проектирования и разработки.
6. Элементы управления качеством в процессе закупок.
 7. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.
 8. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1	1	1-7

Тема 7. Правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Техническое регулирование и технический регламент.
2. Сертификация, понятие, виды.
3. Сертификация продукции, систем качества.
4. Порядок проведения сертификации.
5. Декларация соответствия.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1	1	1-7

Тема 8. Организационно-экономический механизм управления качеством.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности.
2. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1	1	1-7

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если при проведении собеседования студент показал наличие глубоких исчерпывающих знаний по изучаемой проблематике; умение ориентироваться в информационном пространстве; использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой; грамотное и логически стройное изложение материала при ответе; умение в полной мере аргументировать собственную точку.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если при проведении собеседования студент показал наличие достаточных знаний по изучаемой проблематике; умение ориентироваться в информационном пространстве; использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой; грамотное изложение материала при ответе; попытки аргументировать собственную точку.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при проведении собеседования студент показал наличие поверхностных знаний по изучаемой проблематике; умение ориентироваться в информационном пространстве; использование и усвоение основной литературы; грамотное изложение материала при ответе с отдельными недочетами и ошибками; отсутствие умения в полной мере аргументировать собственную точку.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если при проведении собеседования студент показал отсутствие знаний по изучаемой проблематике; неумение ориентироваться в информационном пространстве; поверхностное усвоение основной литературы; отсутствие умения в полной мере аргументировать собственную точку.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К КРУГЛОМУ СТОЛУ

«Круглый стол» - современная форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники, имеющие равные права, высказываются по очереди или в определенном порядке.

«Круглый стол», как форма коллективной дискуссии, широко используется в современном мире, поскольку предоставляет максимальную возможность проводить плодотворные обсуждения, всесторонне рассматривать различные вопросы и вырабатывать совместные решения. Проблемы, обсуждаемые за "круглым столом" могут затрагивать любые социально-значимые проблемы, быть направленными на решение конкретных заданий или предлагать возможные пути развития.

«Круглые столы» характеризуются тем, что:

- проводятся в форме обсуждения одного или нескольких определенных вопросов или проблем;
- обсуждаемый вопрос допускает разные мнения и толкования, а также взаимные возражения участников;
- в результате обсуждения должны быть выявлены точки зрения всех участников на данный вопрос;
- участники имеют равные права и высказываются в определенном порядке.

«Круглый стол» на сегодняшний день один из наиболее популярных жанров организации образовательного, научно-практического или конкурсного мероприятия. Очевидными являются его привлекательные стороны и преимущества: участники имеют определенную свободу и возможность высказывать собственные суждения; мероприятие проходит в достаточно неформальной обстановке, высказаться можно тогда, когда хочется, а не когда подойдет очередь; нет строгой иерархии, жесткого регламента и порядка выступлений.

При организации и проведении «круглого стола» следует обратить внимание на следующее:

- время проведения «круглого стола» не должно превышать двух часов (1 пара);
- количество участников не должно быть очень большим;
- следует предусмотреть, чтобы в распоряжении участников дискуссии были необходимые канцелярские принадлежности, общение было удобным, выступающие имели возможность наглядно продемонстрировать различный материал;
- время выступления и порядок необходимо обговорить с участниками заранее;
- ведущему (преподавателю) необходимо быть очень внимательным, чтобы дать высказаться всем участникам и соблюсти регламент;
- вопросы, предлагаемые для обсуждения, должны быть заранее подготовлены и известны участникам.

Роль ведущего (преподавателя) в проведении «круглого стола» заключается в том, чтобы, находясь в нейтральной позиции по отношению к участникам, продвигать развитие дискуссии, давать возможность каждому изложить свою позицию. Некоторые выступления могут вызвать настолько бурную реакцию, что у участников возникнет желание немедленно обменяться мнением с соседом. В такой ситуации нет смысла пытаться возвать к порядку и требовать тишины. Более продуктивным будет предоставить несколько минут на обсуждение проблемы.

Для того, чтобы участники чувствовали себя максимально комфортно и уверенно, в начале работы определяются этапы, цели, задачи и основные вопросы, которые необходимо обсудить.

Вид деятельности студентов: подготовка сообщения к круглому столу

Итоговый продукт самостоятельной работы: сообщение

Средства и технологии оценки: собеседование

Перечень дискуссионных тем для круглого стола:

Тема 1. Теоретические и методологические основы управления качеством продукции

1. Опыт управления качеством в США.
2. Упрощенная модель системы качества.
3. Основные положения государственных и международных стандартов ИСО в постсоветский период.
4. Система сертификации ГОСТ Р.

Тема 2. Системный подход к управлению качеством

1. Система БИП (бездефектное изготовление продукции)
2. Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий)
1. Система СБТ (система бездефектного труда)
2. Система КС УКП (комплексная система управления качеством продукции)

Тема 3. Современные подходы к управлению качеством

1. Внедрение tqm на российских предприятиях
2. Философия «кайдзен».
3. Управление бизнес процессами (Business Process Management)
4. Реинжиниринг бизнес-процессов (Business Process Reengineering)

Тема 8. Организационно-экономический механизм управления качеством.

1. Премия по качеству Правительства Российской Федерации.
2. Премия Правительства Санкт-Петербурга по качеству
3. Премия Деминга - Deming Application Prize — DAP (Япония)
4. Национальная награда за качество Мэлкома Болдриджа (США)

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1	1	1-7

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в процессе проведения круглого стола студент показал умение ориентироваться в информационном пространстве; использовал при подготовке основную и дополнительную литературу; при ответе излагал материал грамотно и логически; умеет в полной мере аргументировать собственную точку зрения; наличие презентации к ответу на вопросы, согласованность выступления и презентационных форм.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если в процессе проведения круглого стола студент показал достаточное умение ориентироваться в информационном пространстве; использовал при подготовке только основную литературу; грамотно излагал материала при ответе; умеет аргументировать собственную точку зрения; наличие презентации к ответу на вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в процессе проведения круглого стола студент использовал при подготовке только основную литературу; излагал материал при ответе с незначительными неточностями и ошибками; отсутствуют умения аргументировать собственную точку зрения; отсутствует презентация к ответу на вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он в процессе проведения круглого стола излагал материал при ответе с существенными неточностями и ошибками; отсутствует умение аргументировать собственную точку зрения; отсутствует презентация к ответу на вопросы.

Тесты

1. Источником и общего менеджмента, и менеджмента качества является система:
 1. Ф. Кросби
 2. Д. Джурана
 3. Ф. Тейлора

2. Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?
 1. свойство;
 2. категория;
 3. качество.

3. Что понимается под «петлей качества»?

1. цикл Деминга;
2. жизненный цикл продукции;
3. цикл функций менеджмента качества.

4. Эффективным показателем качества, содержащим важнейшую информацию о качестве продукции и затратах на его достижение и эксплуатацию или потребление является:

1. единичный показатель;
2. комплексный показатель;
3. интегральный показатель.

5. Какое свойство продукции определяет группа показателей: безотказность, ремонтпригодность, долговечность и сохраняемость?

1. технологичность;
2. назначение;
3. надежность;
4. технологичности

6. К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»?

1. ориентация на потребителя;
2. ориентация на производство;
3. ориентация на восприятие.

7. Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?

1. ISO 9000-2000;
2. EN-45000;
3. ISO-14000.

8. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?

1. ориентация на потребителя;
2. системный подход к управлению;
3. постоянное улучшение качества.

9. Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и ... — концепция цивилизованного бизнеса»:

1. полезность;
2. конкурентоспособность;
3. цена.

10. Кто автор «концепции бездефектной работы»:

1. Тейлор
2. Фейгенбаум
3. Джуран
4. Кросби
5. Шухарт

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 90-100% правильных ответов.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 70-89% правильных ответов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 50-69% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 0-49% правильных ответов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РЕФЕРАТА

Целью выполнения реферата является углубление и систематизация знаний по дисциплине «Управление качеством», а также формирование навыков и умения самостоятельной аналитической работы студента со специальной литературой, законодательными, нормативными и статистическими материалами, периодическими изданиями, умения анализировать и обобщать теоретический и практический материал.

Задачами выполнения реферата являются:

- самостоятельное изучение соответствующей темы (раздела) учебной дисциплины;
- формирование навыка самостоятельной работы по подбору и обработке литературы, нормативных правовых актов и материалов юридической практики, обобщению опубликованных данных и формулированию выводов по конкретной теме;
- выявление способности решать задачи практического характера по изучаемой дисциплине.
- контроль качества усвоения изученного материала и самостоятельной работы студента.

Реферат представляет собой результат самостоятельного изучения дисциплины студентом, объемом 20-24 страницы рукописного текста, 10-15 страниц машинописного (компьютерного) текста.

Структура реферата выглядит следующим образом:

1. Титульный лист (приобретается на выпускающей кафедре);
2. Содержание;
3. Введение;
4. Теоретический вопрос № 1;
5. Теоретический вопрос № 2;
6. Заключение;
7. Список используемых источников и литературы
8. Приложения (при наличии громоздкого графического или табличного материала).

Во введении кратко описывается актуальность тем, объект и предмет исследования, степень научной разработанности проблемы.

В заключении делаются общие выводы по изучаемым вопросам.

Титульный лист оформляется по установленному образцу (приобретается на выпускающей кафедре).

На титульном листе ставится дата сдачи – регистрации реферата в деканате, дата проверки реферата преподавателем, результат проверки реферата.

Заголовки выравниваются по центру страницы, выделяются жирным шрифтом и отделяются от текста двумя строками.

Каждый элемент структуры реферата начинается с новой страницы.

Цифровой материал оформляется в виде таблиц. Содержательный заголовок должен быть помещен над таблицей. Над правым верхним углом таблицы и заголовком пишут номер таблицы. Рисунки и таблицы имеют сквозную единую нумерацию. Таблицы и рисунки должны размещаться сразу после ссылки на них в тексте. Формулы, помещенные в тексте, имеют сквозную (единую) нумерацию арабскими цифрами. Номер формулы следует заключать в круглые скобки и помещать на правой стороне листа на уровне нижней строки формулы, к которой он относится.

Расшифровка значений символов и числовых коэффициентов должна производиться в тексте непосредственно под формулой в той последовательности, в какой они даны в формуле. Зна-

чение символа и смыслового коэффициента следует писать с новой строки. Первую строку расшифровки начинают со слова “где”, двоеточие после него не ставится.

В список литературы должны быть включены все источники, опубликованные в печати, которые использованы при написании реферата. При оформлении списка литературы указывают: фамилию и инициалы автора, название книги, место издания, издательство и год издания, количество страниц. Фамилия автора пишется в именительном падеже. Если авторов несколько, то их фамилии с инициалами указывают, в той последовательности, как они печатаются в книге. При наличии трех и более авторов допускается писать фамилию и инициалы только первого из них, а затем слова и др.

Заглавие книги приводится в том виде, как оно написано на титульном листе. Место издания пишется полностью в именительном падеже; сокращенное только для городов Москва (М) и Санкт-Петербург (СПб).

Сведения в статье из журнала и т.п. включают: фамилию, инициалы автора, название статьи, наименование издания, год выпуска, номер издания.

Каждый источник в списке литературы имеет свой порядковый номер строго по алфавиту. При упоминании в тексте реферата использованного источника, указывают его порядковый номер в квадратных скобках и соответствующую страницу. Например: [4, с.116]

В приложения следует вносить материалы, загромождающие текст – объемные рисунки и таблицы. Каждое приложение должно быть расположено на отдельной странице, пронумеровано и иметь содержательный заголовок.

Перечень тем рефератов

1. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности.
3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Методы административные и экономические к управлению качеством.
9. Развитие технологий и понятия качества.
10. Суть Тотального управления качеством (TQM).
11. Качество как экономическая категория.
12. Основные подходы к менеджменту качества.
13. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
14. Системный подход к управлению качеством.
15. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
16. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
17. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
18. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
19. Методы и цели для оценки качества продукции.
20. Важность обучения персонала в системе качества.
21. Место метрологии в системе менеджмента качества.
22. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
23. Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества.
24. Групповые подходы к оптимизации качества.
25. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
26. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
27. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
28. Статистическое регулирование процессов.

29. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
30. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
31. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
32. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
33. Роль документации в системе управления качеством.
34. Объективные факторы стабильного повышения качества.
35. Качество как объект управления.
36. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
37. Управление затратами на обеспечение качества.
38. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
39. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
40. Международный опыт в сертификации.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он показал глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкую формулировку и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; проявлено умение выявлять недостатки использованных теорий и делать обобщения на основе отдельных деталей. Содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области. Оформление реферата соответствует предъявляемым требованиям с наличием необходимой библиографии.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если присутствует аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного числа литературных источников, но достаточного для проведения исследования. Работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений. Содержание исследования и ход защиты указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области. Оформление реферата соответствует предъявляемым требованиям с наличием необходимой библиографии.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если присутствует достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы. В библиографии даны в основном ссылки на стандартные литературные источники. Научные труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме. Заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний. Оформление реферата с элементами небрежности.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если тема реферата представлена в общем виде. Ограниченное число использованных литературных источников. Шаблонное изложение материала. Наличие догматического подхода к использованным теориям и концепциям. Суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны. Неточности и неверные выводы по изучаемой литературе. Реферат оформлен с элементами заметных отступлений от принятых требований.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>
2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). -

Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Дополнительная литература:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eur.ru> – Сайт о менеджменте качества
3. электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – www.biblioclub.ru;
4. электронная библиотечная система ЭБС «IPRbooks» - www.iprbookshop.ru;
3. «Фолиант» – <http://catalog.ncstu.ru>;
4. <https://www.elibrary.ru> - научная электронная библиотека e-Library
5. www.ecsocman.edu.ru. – Федеральный Образовательный Портал (Экономика, социология, менеджмент)