

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Институт кадрового развития и менеджмента
Кафедра теории и практики управления организацией**

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор УрГПУ

_____ Б.М. Игошев
« ____ » _____ 2012 г.

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **ОПД.Ф.14 –**

«Управление качеством»

для ООП **«080500.62 – «Менеджмент»**

по циклу «Общепрофессиональных дисциплин»

Заочная форма обучения

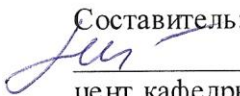
Курс -	3
Семестр -	6
Объем в часах, всего	202
в т.ч.: лекции -	16
практические занятия -	4
лабораторные занятия -	
самостоятельная работа -	182
Зачет – 6 семестр	

Екатеринбург, 2012

Рабочая учебная программа по дисциплине «Управление качеством»

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет». Екатеринбург, 2012. – 37 с.

Составитель:

 Шевелева Н.Л., канд. пед. наук, доцент, доцент кафедры теории и практики управления организацией УрГПУ

Рабочая учебная программа обсуждена на заседании кафедры теории и практики управления организацией УрГПУ. Протокол от 20.06.2012 г. № 10.

Зав. кафедрой  Л.Ю. Шемятихина

Директор ИКРиМ  М.Г. Сиякова

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Место курса в системе подготовки менеджера – бакалавра. Учебный курс «Управление качеством» входит в профессиональный цикл основной образовательной программы бакалавриата, блок ОПД - общеобразовательных дисциплин, федеральный компонент.

Управление качеством логически и содержательно-методически связано с другими дисциплинами менеджмента, в частности, с финансовым менеджментом, управлением организационными изменениями, управлением проектами, управлением персоналом, стратегическим менеджментом, лидерством, при изучении которых может быть использован, как пример, проект создания в организации системы менеджмента качества.

1.2. Актуальность курса. Качество – политическая, нравственная и экономическая категория.

Высокое качество продукции или услуги является самой весомой составляющей, определяющей их конкурентоспособность и конкурентоспособность организации в целом. Особенно остро проблема качества встает в свете предстоящего вступления России в члены Всемирной Торговой Организации. Без обеспечения стабильного качества, соответствующего требованиям потребителей, невозможно рационально интегрировать национальную экономику в мировое хозяйство и занять в ней достойное место.

1.3. Цель курса «Управление качеством»: формирование профессиональных и общекультурных компетенций менеджера в области управления качеством.

1.4. Задачи курса:

- 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.

1.5. Образовательные технологии. Форма обучения – заочная. Объем курса 202 часа, из них 20 часов составляют аудиторные занятия, в т.ч. 16 час. – лекции, 4 часа – практические занятия.

При изучении теоретического материала на лекциях используется проблемное обучение с мультимедийным сопровождением.

Практические занятия предполагают индивидуальную работу студентов по анализу текстов международных стандартов серии ИСО-9000, групповую работу по проектированию системы показателей качества какого-либо объекта, работу «в парах» по разработке причинно-следственных диаграмм.

Заочная форма обучения предполагает значительный объем активной самостоятельной работы: составление терминологического словаря (гlossария) по управлению качеством, проектирование сети процессов организации, классификация и описание процессов организации, разработку документов СМК.

1.6. Формы отчетности (контроля): предполагается текущий (включенный в учебные процедуры) контроль в виде тестов и практических заданий и рубежный контроль в виде зачета.

Форма зачета: итоговый тест или индивидуальное собеседование по одному из вопросов к зачету (выдаются в начале курса, см. раздел 4.6) и контрольная работа (см. раздел 4.4), выполненная к зачету.

2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

№	Раздел дисциплины (тема)	Всего трудоемкость	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость в часах				<p>Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)</p> <p>Форма промежуточной аттестации (по семестрам)</p>
			всего	лекции	Практические	СРС	
1	Философия и история управления качеством Основные понятия управления качеством	18	2	2		16	Составление терминологического словаря по управлению качеством (не менее 20 определений)
2	Методологические основы управления качеством.	18	2	2		16	Составление схемы основных подходов к управлению качеством; составление классификатора подходов к управлению качеством (на выбор)
3	Современная концепция менеджмента качества. TQM	18	2	2		16	Анализ реализации принципов TQM в организации (заполнение таблицы)
4	Создание системы менеджмента	22	2		2	20	Тест на знание и понимание текста ГОСТ Р ИСО-

	качества на основе ИСО-9001:2009.						9001:2009
5	Процессный подход в управлении качеством	31	3	3		28	Разработка карты процессов организации; разработка блок-схемы процесса
6	Нормативно-документационное обеспечение управления качеством. Документы СМК.	31	3	3		28	Разработка Политики в области качества для конкретной организации; анализ выполнения действующей в организации Политики (на выбор)
7	Правовые механизмы управления качеством. Стандартизация и сертификация в управлении качеством.	20	2	2		18	Проектирование основных этапов деятельности организации по сертификации продукции или сертификации СМК
8	Квалиметрия как наука. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг качества.	22	2	2		20	Проектирование системы показателей качества какого-либо объекта
9	Статистические методы и инструмен-	22	2		2	20	Анализ причин проблемы (брака) с помощью при-

	ты управле- ния качест- вом						чинно- следственной диаграммы Иси- кавы
ИТОГО:		202	20	16	4	182	Зачет

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Философия и история управления качеством. Основные понятия управления качеством. Философские основы категории «качество». Понятие «качество» в эпоху античной философии. Аристотель о качестве. Истоки качества. Статья И.А. Ильина «Спасение в качестве».

Адекватность качества услуг состоянию и потребностям общества и отдельного человека. «Качество жизни».

История развития теории и практики управления качеством. Эволюция мышления в области управления качеством. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Российский опыт управления качеством. Вклад известных ученых в создание и развитие концепции управления качеством. «Гуру качества»: Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Ишикава, А. Фейгенбаум, Ф.Кросби, Г. Тагутти.

Современные подходы к определению содержания категории «качество». Системное, предметное, функциональное, интегральное понимание качества. Многоаспектность категории «качество». Совокупность основных аспектов качества: философский, социальный, технический, экономический, правовой.

Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворенности потребителей. Качество с позиции потребителя и качество с позиции производителя. Пирамида качества.

Тема 2. Методологические основы управления качеством. Переход от идеологии «контроля качества» к «управлению качеством». Качество как объект управления.

Место управления качеством в системе общего менеджмента. Методологические основы управления качеством.

Основные положения теории Э. Деминга. Принципы управления качеством.

Модели качества. Спираль качества. Петля качества. Круг Деминга. Функции управления качеством. Содержание работ по управлению качеством.

Методы управления качеством. Организационные: стабилизирующие, распорядительные, дисциплинарные. Организационно-технологические: методы контроля качества и методы регулирования качества. Экспертные методы управления качеством. Статистические методы управления качеством.

Тема 3. Современная концепция менеджмента качества. TQM – всеобщее управление качеством. История и предпосылки возникновения TQM. Цели и задачи всеобщего управления качеством. Методологические основы концепции TQM Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

Факторы, влияющие на достижение целей TQM Системный подход к управлению качеством. Взаимосвязь и преемственность TQM и ИСО-9000. Применение TQM на Российских предприятиях. Преимущества фирмы, внедрившей концепцию TQM. Проблемы внедрения концепции TQM в России.

Тема 4. Создание систем качества на основе ИСО-9000. История создания стандартов качества. Структура семейства стандартов ИСО-9000. Новая версия стандартов ИСО-9000. Перечень и общая классификация документов и стандартов серии ИСО-9000.

Характеристика ИСО-9000:2009 «СМК: Основные положения и словарь».

Характеристика ИСО-9001:2009 «СМК: Требования».

Характеристика ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».

Принципы управления качеством. Общая методология построения системы менеджмента качества на основе ГОСТ Р ИСО-9001:2009.

Область применения ИСО-9001:2008. Требования к системам менеджмента качества. Общие положения. Термины и определения. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода. Универсальность стандартов серии ИСО-9000. Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии.

Практическое занятие: работа с текстом стандарта ГОСТ Р ИСО-9001:2009 «СМК. Требования». Выполнение теста.

Тема 5. Процессный подход в управлении качеством. Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента. Методология классификации рабочих процессов в ОУ. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов. 10 шагов внедрения процессного подхода в организации.

Тема 6. Нормативно-документационное обеспечение управления качеством. Структура документации системы управления качеством. Классификация документов по процессам. Иерархия документов. Регламентация основных задач и функций системы управления качеством в документах.

Основные документы в системе качества: политика и цели в области качества, руководство по качеству (РК), 6 обязательных документированных процедур.

Миссия организации и обязательства руководства в документах СМК. Программы качества. Матрицы распределения ответственности и полномочий. Информационно-справочные системы СМК. Записи качества.

Стандарты организации. Документированные процедуры. Назначение, общая характеристика, структура, требования к оформлению стандартов организации и документированных процедур.

Порядок разработки и ввода документов. Движение документов. Совершенствование документов, внесение изменений.

Тема 7. Правовые механизмы управления качеством. Сертификация продукции и систем качества. Сущность сертификации. Основные термины и понятия. Виды сертификации. Правовые основы сертификации в РФ.

Закон «О защите прав потребителей».

Сертификация систем менеджмента качества.

Конкурсы и премии в области качества как механизм управления качеством. История премий в области качества. Премия США им. Болдриджа. Премии правительства Российской Федерации в области качества. Применение методики самооценки и самоанализа в управлении качеством.

Тема 8. Квалиметрия как наука. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг качества. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и область применения. Взаимосвязь квалиметрии и менеджмента качества.

Понятие «измерение» и «оценка». Подходы к оценке качества: результативный, процессуальный, системный. Методы оценки качества.

Формирование системы показателей качества. Критерии оценки показателей. Инструменты и процедуры оценки качества. Сбор, обработка. Анализ и интерпретация результатов.

Общие принципы построения системы измерения и мониторинга рабочих процессов. Реализация принципа «Принятие решений на основе фактов».

Удовлетворенность потребителей. Внутренние аудиты и самооценка. Управление несоответствующей продукцией. Улучшение. Корректирующие действия. Предупреждающие действия.

Тема 9. Статистические методы и инструменты управления качеством. Семь инструментов качества. Статистические методы оценки и контроля качества. Области применения и порядок построения. Диаграмма Парето. Контрольные листки. Гистограммы. Контрольные карты. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Диаграмма афинности. Семь новых методов управления качеством.

Практическое занятие: Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы.

4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА И ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

4.1. Формы и методы обучения, применяемые при изучении разделов курса

№	Раздел курса	Формы и методы обучения
1	История и философия управления качеством Основные понятия управления качеством	Вводная информационная лекция с мультимедийным сопровождением. Лекция-беседа, дискуссия о качестве жизни, обсуждение статьи И. Ильина «Спасение в качестве». Самостоятельная работа с литературой – составление словаря по основным понятиям управления качеством.
2	Методологические основы управления качеством	Лекция с применением мультимедийного оборудования. Деловая игра с использованием текста Указа Петра I о качестве Самостоятельная работа с базовой литературой.
3	Современная концепция менеджмента качества. TQM	Обзорная лекция с применением мультимедийного сопровождения. Заполнение таблицы анализа реализации принципов в организации. Самостоятельная работа.
4	Создание системы менеджмента качества на основе ИСО-9001:2000	Обзорная лекция по МС серии ИСО-9000. Работа с текстами ИСО-9000 «СМК:Словарь», ИСО-9001 «СМК: Требования», ИСО-9004 «СМК: Рекомендации по улучшению». Выполнение теста. Самостоятельная работа с текстами стандартов ИСО-9000.
5	Процессный подход в управлении	Обзорная лекция с электронной презентацией и раздаточным материалом.

№	Раздел курса	Формы и методы обучения
	качеством	Практическая работа в малых группах. Составление блок-схем процессов. Выполнение проверочных заданий. Самостоятельная работа с текстами стандартов ИСО-9000 и базовой литературой.
6	Нормативно-документационное обеспечение управления качеством. Документы СМК	Обзорная лекция с электронной презентацией. 1. Знакомство с реальными нормативными документами системы качества УрГПУ: <ul style="list-style-type: none"> • Руководство по качеству, • Документированные процедуры, • Стандарты вуза. 2. Разработка Политики в области качества для образовательного учреждения (практическая работа в малых группах) Самостоятельная работа с литературой.
7	Правовые механизмы управления качеством. Стандартизация и сертификация в управлении качеством	Обзорная лекция с электронной презентацией материала. Работа в группах: разработка алгоритма сертификации продукции или СМК. Работа с текстом закона «О защите прав потребителей». Самостоятельная работа: изучение терминов по сертификации и аккредитации, пополнение словаря терминов по управлению качеством.
8	Квалиметрия как наука. Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг качества	Обзорная лекция с электронной презентацией материала. Работа в группах: разработка системы критериев и показателей качества конкретной продукции или услуги. Самостоятельная работа.
9	Статистические методы и инстру-	Обзорная лекция с электронной презентацией материала. Деловая игра:

№	Раздел курса	Формы и методы обучения
	менты управления качеством	анализ причин брака с помощью диаграммы Исикавы. Самостоятельная работа.

4.2. Темы для самостоятельного изучения

Студентам, обучающимся по данной программе, необходимо самостоятельно изучить следующие дидактические единицы:

По теме «История и философия управления качеством. Основные понятия управления качеством».

Адекватность качества услуг состоянию и потребностям общества и отдельного человека. «Качество жизни».

История развития теории и практики управления качеством. Эволюция мышления в области управления качеством. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Российский опыт управления качеством. Российские системы качества (БИП, КАНАРСПИ, НОТПУ, НОРМ, КСУКП).

Вклад известных ученых в создание и развитие концепции управления качеством: Э. Деминга, Дж. Джурана, К. Ишикавы, А. Фейгенбаума, Ф. Кросби, Г. Тагутти.

Современные подходы к определению содержания категории «качество». Системное, предметное, функциональное, интегральное понимание качества.

Перечень потребностей и интересов потребителей. Взаимосвязи качества, потребностей и удовлетворенности потребителей. Качество с позиции потребителя и качество с позиции производителя. Пирамида качества.

По теме «Методологические основы управления качеством».

Сущность качества и управления им.

Основные положения теории Э. Деминга. Принципы управления качеством.

Модели качества. Спираль качества. Петля качества. Круг Деминга. Функции управления качеством. Содержание работ по управлению качеством.

Методы управления качеством.

Методы контроля качества и методы регулирования качества.

Экспертные методы управления качеством. Статистические методы управления качеством.

По теме «Современная концепция менеджмента качества. TQM».

Факторы, влияющие на достижение целей TQM. Системный подход к управлению качеством. Взаимосвязь и преемственность TQM и ИСО-9000. Применение TQM на Российских предприятиях. Преимущества фирмы, внедрившей концепцию TQM. Проблемы внедрения концепции TQM в России.

По теме «Создание систем качества на основе ИСО-9000».

Характеристика ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».

Область применения ИСО-9001:2009. Требования к системам менеджмента качества. Общие положения. Термины и определения. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода. Универсальность стандартов серии ИСО-9000. Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии.

По теме «Процессный подход в управлении качеством».

Методология классификации рабочих процессов в организации. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов. 10 шагов внедрения процессного подхода в организации.

Графическое описание процессов.

По теме «Нормативно-документационное обеспечение управления качеством».

Миссия организации и обязательства руководства в документах СМК. Программы качества. Матрицы распределения ответственности и полномочий. Информационно-справочные системы СМК. Записи качества.

Стандарты организации. Документированные процедуры. Назначение, общая характеристика, структура, требования к оформлению стандартов организации и документированных процедур. Порядок разработки и ввода документов. Движение документов. Совершенствование документов, внесение изменений.

По теме «Правовые механизмы управления качеством».

Закон «О защите прав потребителей».

Сертификация систем менеджмента качества.

Конкурсы и премии в области качества как механизм управления качеством. История премий в области качества. Премия США им. Болдриджа. Премии правительства Российской Федерации в области качества. Применение методики самооценки и самоанализа в управлении качеством.

По теме «Квалиметрия».

Оценка качества. Контроль качества. Мониторинг качества.

Понятие «измерение» и «оценка». Подходы к оценке качества: результативный, процессуальный, системный. Методы оценки качества. Инструменты и процедуры оценки качества. Сбор, обработка, анализ и интерпретация результатов.

Общие принципы построения системы измерения и мониторинга рабочих процессов. Реализация принципа «Принятие решений на основе фактов».

Удовлетворенность потребителей. Внутренние аудиты и самооценка. Управление несоответствующей продукцией. Улучшение. Корректирующие действия. Предупреждающие действия.

По теме «Статистические методы и инструменты управления качеством».

Семь простых инструментов качества. Статистические методы оценки и контроля качества. Области применения и порядок построения диаграммы Парето. Контрольные листки. Гистограммы. Контрольные карты. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Диаграмма афинности. Семь новых методов управления качеством.

4.3. Тест «Понятия и определения по управлению качеством»

Тест направлен на проверку знаний в области управления качеством и понимания стандартов серии ИСО-9000.

Задание: выберите один наиболее правильный и полный вариант определения для каждого термина, приведенного ниже, из нескольких возможных:

1. ПРОДУКЦИЯ – это:

- а) нечто, что может быть материальным и нематериальным, или их комбинацией;
- б) результат процесса;
- в) все, что попадает на прилавки магазинов.

2. Термин ПРОДУКЦИЯ включает...

- а) все, в том числе и услуги;
- б) все, кроме услуг;
- в) сырье, материалы, комплектующие и готовую продукцию.

3. КАЧЕСТВО – это:

- а) тип, класс, сорт, категория, цена и другие присвоенные характеристики;
- б) степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;

в) характеристика совершенства или привлекательности продукта, которая может быть описана только словесно.

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА – это:

а) стандарт ISO 9000, документированные процедуры, Руководство по качеству, инструкции, освещающие мероприятия в отношении качества;

б) руководство организации в лице Генерального директора и его заместителей;

в) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для руководства и управления организацией применительно к качеству.

5. ПОСТАВЩИК – это:

а) организация или лицо, предоставляющие продукцию;

б) только внешняя организация, с которой осуществляются контрактные отношения;

в) организация, поставляющая сырье и материалы для основного производства.

6. ПОТРЕБИТЕЛЬ – это:

а) клиент, покупатель, заказчик;

б) только тот, кто является конечным пользователем продукции;

в) организация или лицо, получающие продукцию.

7. ПРОЦЕСС – это:

а) определенные действия, к заранее известному результату;

б) разработка программного продукта, обслуживание и ремонт оборудования;

в) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы.

8. «Восприятие потребителями степени выполнения их требований» - это:

- а) постоянное улучшение;
- б) удовлетворенность потребителей;
- в) обратная связь.

9. «Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов» - это:

- а) надежность;
- б) организованность;
- в) эффективность.

10. «Продемонстрированная способность применять знания и навыки» - это:

- а) ресурсы;
- б) компетентность;
- в) навык.

11. «Совокупность условий, в которых выполняется работа» - это:

- а) организация;
- б) инфраструктура;
- в) производственная среда.

12. ТРЕТЬЯ СТОРОНА – это:

- а) потребитель, клиент, заказчик;
- б) посредник при реализации продукции или поиске партнера;
- в) лицо или орган, признаваемые независимо от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе.

13. ВЕРИФИКАЦИЯ (ПРОВЕРКА) – это:

- а) дегустация продукции;
- б) подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;
- в) визуальный осмотр продукции.

14. ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА – это:

- а) декларация о соответствии продукции, подписанная руководством компании;

- б) общие намерения и направления в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- в) отношения с Советом директоров, акционерами, поставщиками и потребителями компании.

15. Политику в области качества утверждает:

- а) коммерческий директор;
- б) генеральный директор;
- в) заместитель директора по качеству.

16. ТРЕБОВАНИЕ – это:

- а) положение законодательного или нормативного документа;
- б) потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;
- в) приказ, распоряжение, служебная записка.

17. ИНФОРМАЦИЯ – это:

- а) значащие данные;
- б) содержание разговора;
- в) снимок, публикация.

18. ДОКУМЕНТ – это:

- а) требования, существующие только в форме печатного издания;
- б) информация и ее носитель;
- в) счет-фактура, накладная, стандарт.

19. ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА – это:

- а) то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества;
- б) реклама и пропаганда достижений организации в области качества;
- в) повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования.

20. РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ – это:

- а) сборник стандартов и инструкций организации;

- б) пояснительные и справочные документы по созданию и внедрению системы менеджмента качества;
- в) документ, устанавливающий систему менеджмента качества.

21. ЗАПИСЬ – это:

- а) документ, содержащий сведения о достигнутых результатах или свидетельства осуществленной деятельности;
- б) значимые данные только в электронном виде;
- в) идентификационные знаки для обозначения статуса продукции.

22. НОРМАТИВНАЯ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ – это:

- а) вся документация, кроме справочной;
- б) документы, выражающие требования;
- в) только документы внешнего происхождения.

23. «Политика в области качества

- а) «остается постоянной, чтобы подчеркнуть стабильность организации»;
- б) «должна быть выдана каждому сотруднику организации»;
- в) «обеспечивает основу для разработки и анализа целей в области качества».

24. Стандарт ИСО 9001:2000 распространяется на

- а) требования к продукции;
- б) требования к производству;
- в) требования к системе качества.

25. В систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе, должны войти процессы, относящиеся к

- а) менеджменту ресурсов, ответственности руководства, производству или оказанию услуг, измерения.
- б) воздействию организации на окружающую среду;
- в) финансовому менеджменту.

26. Разработку документации системы менеджмента качества курирует:
- а) рекламная служба;
 - б) служба менеджмента качества;
 - в) коммерческая служба.
27. Представитель руководства по качеству в организации ...
- а) выбирается путем тайного голосования;
 - б) назначается как отдельная должность в штатном расписании;
 - в) назначается директором из состава руководства, наделяется дополнительными полномочиями и ответственностью, связанными с разработкой, внедрением и совершенствованием системы качества.
28. Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства ...
- а) носит конфиденциальный характер и нигде не документируется;
 - б) носит случайный характер, проводится в экстренных случаях при необходимости;
 - в) проводится через запланированные интервалы, чтобы обеспечить ее пригодность, адекватность и результативность, обязательно протоколируется.
29. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства включает:
- а) окончательные испытания продукции;
 - б) проверку знаний сотрудников;
 - в) оценку результатов аудитов, оценку функционирования процессов, обратная связь от потребителей и т.д.
30. Степень документированности системы качества зависит от:
- а) решения директора организации;
 - б) количества требований стандарта ИСО 9001;

в) размера организации, сложности процессов, компетентности персонала.

31. «Руководство по качеству» должно содержать:
 - а) область применения системы качества и ссылки на документированные процедуры;
 - б) методику оценки производства;
 - в) готовую программу обучения персонала.
32. Внутренние аудиты планируются исходя из:
 - а) статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов;
 - б) проверок органа по сертификации;
 - в) пожеланий потребителя.
33. Не обязательно иметь документированную процедуру по :
 - а) корректирующим действиям;
 - б) мониторингу и измерению процессов;
 - в) управлению документацией.
34. Анализ требований, относящихся к продукции, проводится организацией до выполнения заказа для того, чтобы:
 - а) выявить и устранить невыполненные требования;
 - б) обеспечить уверенность в своей способности выполнить требования заказа;
 - в) обеспечить необходимую точность контрольного оборудования.
35. Организация должна предъявлять следующие требования к своему поставщику:
 - а) иметь Руководство по качеству;
 - б) быть способным поставлять продукцию в соответствии с требованиями организации;
 - в) иметь свой транспорт.
36. Управление несоответствующей продукцией необходимо, чтобы:

- а) предотвратить ее непреднамеренное использование или поставку;
- б) готовить производство новых видов продукции;
- в) содержать и пополнять имеющийся парк средств измерений.

37. Для реализации процессного подхода организация должна:

- а) каждое требование ИСО 9001 назначить процессом и обеспечить его управление;
- б) назначить ровно шесть процессов и отразить их в виде обязательных документированных процедур;
- в) определить бизнес-процессы, необходимые для системы менеджмента качества, определить их последовательность и взаимодействие, обеспечить их ресурсами, осуществлять менеджмент этих процессов в соответствии с требованиями ИСО 9001.

38. Цели в области качества ...

- а) могут быть не измеримыми;
- б) могут быть не задокументированы, а лишь провозглашены на высшем уровне;
- в) должны быть согласуемыми с Политикой в области качества и установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях организации.

39. Результаты внутренних аудитов должны:

- а) протоколироваться и доводиться до сведения персонала, ответственного за проверенный участок;
- б) передаваться клиентам организации;
- в) оставаться конфиденциальными особенно для высшего уровня.

40. Корректирующие действия предусматривают реализацию таких требований, как:

- а) установления причин несоответствий;
- б) физического размещения продукции;

в) сохранения качества произведенной продукции.

41. Корректирующие действия проводятся с целью:

а) предотвращения повторного появления несоответствия;

б) обучения персонала;

в) оценки результативности процессов.

42. Предупреждающие действия предусматривают:

а) установление причин потенциальных несоответствий;

б) исправление недостатков;

в) поиск виновных.

4.4. Деловые игры

Деловая игра 1 «Выявление и оценка методов управления качеством в Указе Петра 1»

Цель: Закрепление теоретического материала. Формирование умений определять методы управления качеством и давать им оценку.

Фома: работа индивидуальная или в парах.

Время - общее 20 мин. (10 мин – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение).

Инструкция: Прочитайте внимательно Указ Петра 1 и выявите согласно изученной классификации методы управления качеством, дайте им оценку.

Стимульный материал:

Указ января 11 дня о 1723 года.

Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корниту Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри. Понеже он, подлец, осмелился войску государеву продавать негодные пицали и фузеи.

Старшину альдермалов Фрола Фукса бить кнутом и сослать в Азов. Пусть не ставит клейма на плохие ружья.

Приказано Оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и нощно блюсти исправность ружей.

Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, сами проверят и осмотром и

стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять пока не испортятся.

Буде заминка в войске приключится при сражении по недогляду, бить оных кнутъями нещадно по оголенному месту. Хозяину 25 кнутов и пени по червонцу за одно ружье. Старшине аделъману - бить до бесчувствия. Старшего дьяка отдать в унтер-офицеры. Дьяка отдать в писари. Подъячего лишить воскресной чарки сроком на один год.

Новому хозяину Ружейной фабрики Демидову повелеваю построить дьякам и подъячным избы не хуже хозяйской были, буде хуже, пусть Демидов не обижается, повелеваю живота лишить.

Деловая игра 2 «Антипринципы» Э. Деминга

Цель: Закрепление самостоятельно изученного материала – 14 принципов Э. Деминга.

Игра проводится на основе домашней «заготовки» - студентам необходимо изучить (не заучивая) по рекомендуемой литературе 14 принципов Э.Деминга, вникнуть в их суть.

Форма работы: Работа может осуществляться в парах и индивидуально. Каждой группе можно дать конкретный принцип Э.Деминга.

Время: Общее время работы -15 минут, т.ч. 2-3 - работа в парах, 10 минут – коллективное обсуждение.

ИНСТРУКЦИЯ: Необходимо сформулировать по заданному варианту «антипринцип» Э. Деминга, дать ему характеристику и показать к чему это может привести организацию.

Стимульный материал:

14 принципов Э. Деминга

- 1. Постоянство цели – улучшение продукции и обслуживания.*
- 2. Новая философия для нового экономического периода путем познания менеджерами своих обязанностей и принятия на себя лидерства на пути к переменам. Далее, обращаясь к менеджерам, д-р Деминг призывает:*

3. *Покончите с зависимостью от массового контроля в достижении качества; исключите необходимость в массовом контроле, сделав качество неотъемлемым свойством продукции, «встроив» качество в продукцию.*
4. *Покончите с практикой закупок по самой дешевой цене; вместо этого следует минимизировать общие затраты и стремиться к выбору определенного поставщика для каждого продукта, необходимого в производстве.*
5. *Улучшайте каждый процесс для улучшения качества, повышения производительности и уменьшения затрат.*
6. *Введите в практику подготовку и переподготовку кадров.*
7. *Учредите «лидерство»; процесс руководства сотрудниками должен помогать им лучше делать свою работу; необходимо тщательно рассмотреть систему управления персоналом.*
8. *Изгоняйте страхи, чтобы все могли эффективно работать для предприятия.*
9. *Разрушайте барьеры между подразделениями; исследования, проектирование, производство и реализация должны быть объединены, чтобы предвидеть проблемы производства и эксплуатации.*
10. *Откажитесь от пустых лозунгов, призывов для производственного персонала, таких, как «ноль дефектов» или новые задания по производительности. Такие призывы бессмысленны, так как подавляющее большинство проблем возникает в системе и находится вне возможностей работников.*
11. *Устраните произвольно установленные задания и количественные нормы.*
12. *Дайте работникам возможность гордиться своим трудом; устраните барьеры, которые обкрадывают рабочих и руководителей, лишая их возможности гордиться своим трудом.*
13. *Поощряйте стремление к образованию и совершенствованию.*
14. *Необходима приверженность делу повышения качества и действенность высшего руководства.*

4.5. Профессиональные (управленческие) задачи

Проблема: реализация процессного подхода при управлении качеством.

Инструкция: Проанализируйте деятельность какой-либо организации и дайте развернутый ответ на каждый вопрос. Общий объем работы не должен превышать 4-5 страниц.

1. Какую продукцию/услугу производит/оказывает организация?

2. Назовите основные параметры качества продукции/услуги.

3. Кто является внутренними и внешними потребителями?

4. Кто является заинтересованными лицами/сторонами?

5. Какие виды процессов протекают в вашей организации? Перечислите основные бизнес-процессы (1-2 процесса).

6. Распишите по процессам 2 и 3 уровня один из основных процессов жизненного цикла продукции (ЖЦП). Опишите, какие более мелкие процессы входят в его состав

7. Дайте развернутую характеристику 1 процессу второго уровня:

- Какие целевые установки имеет этот процесс?
- Определите границы этого процесса (область действия). Что (кто) инициирует этот процесс?
- Что является «входом» и «выходом» процесса?
- Кто отвечает за весь процесс, кто - за его часть? Составьте матрицу ответственности и полномочий за процесс, включая всех сотрудников, задействованных в процессе. Кто является ответственным за процесс, кто - владельцем процесса, кто - участником, исполнителем, кто – получает информацию? Составьте таблицу.
- Как протекает процесс? Опишите цепочку процесса по шагам.
- С помощью каких показателей управляют процессом и оценивают результат? Укажите показатели, которые целенаправленно отслеживаются.
- Какие контрольные операции встроены в процесс, чтобы он был прогнозируемый?
- Кто и какие записи ведет по процессу?

- Где Вы видите возможности для улучшения процесса и как их осуществить?

4.5. Проверочные задания на знание стандарта ИСО-9001:2008

Задание 1. Укажите, какие пункты стандарта ИСО-9001:2000 требуют ведения и хранения зарегистрированных данных по качеству.

Задание 2. Перечислите блоки ответственности высшего руководства организации по ИСО-9001:2008.

Задание 3. Каким образом (документами) можно подтвердить выполнение требований п.5.5.1 «Ответственность и полномочия» ИСО-9001:2008.

Задание 4. Какие процессы контроля (отслеживания), измерения и анализа Вы бы применили для демонстрации соответствия продукта требованиям потребителя.

4.6. Проверочные задания по контролю самостоятельной работы

1. Составить терминологический словарь по управлению качеством (не менее 20 определений).
2. Составить (разработать) схему основных подходов к управлению качеством.
3. Составить классификатор подходов к управлению качеством.
4. Провести анализ реализации принципов TQM в организации (заполнить таблицу).
5. Разработать карту процессов организации; разработать блок-схему процесса 3 уровня.
6. Спроектировать основные этапы деятельности организации по сертификации продукции или сертификации СМК.
7. Спроектировать систему показателей качества какого-либо объекта.

8. Разработать Политику в области качества для конкретной организации или провести анализ выполнения действующей в организации Политики (на выбор).
9. Провести анализ причин брака продукции/услуги с помощью причинно-следственной диаграммы Исикавы.

4.7. Вопросы к зачету

1. Современная философия качества.
2. Системное определение качества. Многоаспектность категории «качество».
3. Базовые понятия в области качества: качество, система менеджмента качества, удовлетворенность потребителя, нормы качества, критерии качества, оценка качества.
4. Что входит в понятие «Менеджмент качества»?
5. Что такое «Мониторинг качества»?
6. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
7. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.
8. Понятие стандарта качества. Функции стандарта. Стандарт как гарант качества.
9. Система международных стандартов качества ISO-9000.
10. Обобщенная характеристика стандарта ГОС Р ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь»,
11. Обобщенная характеристика стандарта ГОС Р ИСО-9001:2008 «СМК: Требования» Область применения»
12. Обобщенная характеристика стандарта ГОС Р ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».
13. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода.
14. Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса.
15. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента.

16. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов.
17. Общая характеристика раздела 5 ИСО-9001:2000 «Ответственность руководства»
18. Ориентация на потребителя. Потребности и ожидания потребителей. Удовлетворенность потребителей.
19. Цели организации и Политика в области качества.
20. Принципы управления качеством. Общая характеристика.
21. История развития теории и практики управления качеством. Эволюция мышления в области управления качеством.
22. Контроль качества. Переход от «контроля качества» к «управлению качеством».
23. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
24. Методы управления качеством.
25. Основные положения системы менеджмента качества (СМК).
26. Система менеджмента качества на основе требований стандартов серии ИСО-9000.
27. Концепция всеобщего управления качеством – TQM.
28. Методологические подходы к управлению качеством. Цикл Деминга.
29. Основные положения теории Деминга.
30. Понятие системы обеспечения качества.
31. Затраты на обеспечение заданного уровня качества.
32. Квалиметрия как наука, ее взаимосвязь с менеджментом качества.
33. Методы оценки качества. Оценка результата. Оценка процессов.
34. Инструменты управления качеством.

35. Семь простых методов управления качеством. Общая характеристика.
36. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Порядок построения и анализ.
37. Диаграмма Парето. Порядок построения и анализ данных.
38. Документирование СМК. Виды классификаций документов по управлению качеством.
39. Основные документы СМК. Общая характеристика.
40. Основные положения мониторинга и измерения качества и процессов СМК. Удовлетворенность потребителей.
41. Управление несоответствующей продукцией. Улучшение.
42. Корректирующие действия. Предупреждающие действия.

4.8. Примерная тематика выпускной квалификационной работы

1. Проектирование системы менеджмента качества на предприятии (в организации).
2. Мониторинг и измерение качества на предприятии (в организации).
3. Управление затратами на качество.
4. Выбор модели системы качества для конкретного предприятия.
5. Анализ качества продукции (услуги) и разработка путей его повышения.
6. Управление качеством на предприятии на основе процессного подхода.
7. Самооценка как инструмент управления качеством в организации (на предприятии).
8. Организация и проведение внутренних аудитов процессов СМК.

9. Реализация требований стандарта ИСО-9001:2008 к СМК на предприятии.
10. Документирование СМК на предприятии.
11. Повышение эффективности действующей в организации СМК.
12. Управление несоответствиями.
13. Деятельность руководителя по управлению качеством.
14. Использование в управлении качеством модели превосходства EFQM
15. Вовлечение персонала в управление качеством на предприятии.

5. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

По результатам освоения курса «Управление качеством» студент должен иметь в рамках управленческой компетентности и компетенций:

Знания	основные этапы эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развитие управления качеством в России; основные понятия, категории и подходы к управлению качеством; понимать суть социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством; модели современных систем управления качеством; международные стандарты серии ИСО-9000; правовые механизмы управления качеством: сертификация продукции, СМК, стандартизация, закон о защите прав потребителей; основные положения квалиметрии
Умения и навыки	использовать нормативные правовые документы по управлению качеством; быть способным работать с информацией; находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся

	данных; владеть 7 простыми методами анализа и управления качеством; пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах; разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии; проектировать организационную структуру СМК; моделировать процессы СМК; осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК; применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами; использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг; владеть практическими навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ «О защите прав потребителей»
Ответственность и ценностное отношение	быть готовым участвовать в разработке стратегии организации в области управления качеством; быть готовым нести ответственность за принятые управленческие решения; быть готовым к кооперации с коллегами и работе в коллективе; владеть культурой мышления, быть способным к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке целей в области качества и выбору путей их достижения

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Басовский Л.Е. Управление качеством: учеб. для студентов вузов по экон. спец. / М.: ИНФРА-М, 2007. 212 с. – 22 экз.
2. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством: учеб. пособие для студентов вузов / М.: Кнорус, 2009. 232 с. – 15 экз.

3. Тепман Л.Н. Управление качеством [Электронный ресурс] учеб. пособие / Под ред. Швандера В.А. – М.: Юнити-Дана, 2007. – 353 с. – Режим доступа : <http://www.biblioclub.ru/book/452/>
4. Шевелева Н.Л. Управление качеством: современные подходы и методы: Учеб. пособие / Урал. гос. пед. ун-т. – Екатеринбург, 2010. – 223 с. – 25 экз.
5. Эванс Д. Управление качеством. [Электронный ресурс] учеб. пособие. 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2007. – 674 с. – Режим доступа : <http://www.biblioclub.ru/book/452/>

Периодические издания

1. Журналы «Стандарты и качество»
2. Журналы «Стандарты и мониторинг в образовании»
3. Журналы «Методы менеджмента качества»

Образовательные и профессиональные ресурсы удаленного доступа

6. <http://www.qaulity.edu.ru/> – информационный портал поддержки управления качеством в образовании
7. <http://www.eqc.org.ru/> – Европейский фонд качества
8. <http://www.deming.ru/> – Ассоциация Деминга
9. <http://www.6-sigma.ru/> – Ассоциация «6-сигм»
10. <http://www.centerprioritet.ru/> – центр «Приоритет»
11. <http://www.iso9000.ru/> - Российский сайт, посвященный ISO 9000, вопросам менеджмента качества и сертификации. Сайт содержит разделы: библиотека, менеджмент качества, инструментарий качества, терминология качества, новости и другие
12. <http://www.stq.ru/> - Издательство «Стандарты и качество»
13. <http://www.roskachestvo.ru/vok.php> - Программа «Российское качество»
14. <http://rc.edu.ru/rc/> - Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов
15. <http://www.standard.ru/> - Портал о стандартах

16. <http://quality.eup.ru/> - Материалы по ИСО 9001:2000. Материалы по разработке, внедрению и сертификации систем менеджмента качества

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **ОПД.Ф.14 –**
«Управление качеством»
для ООП **«080500.62 – «Менеджмент»**
по циклу «Общепрофессиональных дисциплин»

Подписано в печать 20.06.2012 г. Формат 60x84/16
Бумага для множительных аппаратов. Усл. печ. л. 0,8.
Тираж ____ экз. Заказ _____.
Уральский государственный педагогический университет.
620017 Екатеринбург, пр. Космонавтов, 26.