

Некоммерческое партнерство  
«ИНСТИТУТ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(НП «ИНО»)

**УТВЕРЖДЕНА**

Решением Ученого совета  
Протокол № 12/03  
от 31/08/2015 г



**Программа  
дополнительного образования  
(курсовой подготовки)**

дисциплины (модуля)

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

По направлению «Менеджмент»

Тула 2015

## **Цели и задачи дисциплины**

**Целью курса** является формирование у будущих менеджеров теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством в различных сферах деятельности, навыков пользования информационной базой, работы с научными статьями, монографиями ведущих ученых.

**Основными задачами** дисциплины «Управление качеством» являются:

- изучение сущности и задач менеджмента качества;
- ознакомление с отечественным и зарубежным опытом управления качеством;
- ознакомление с общими принципами сертификации продукции, системами сертификации;
- изучение систем стандартизации продукции и услуг;
- выработка у слушателей навыков оценки эффективности сертификации и стандартизации.

### **2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина является обязательной для изучения.

Слушателям для освоения дисциплины «Управление качеством» требуются знания по следующим дисциплинам:

1. Основы менеджмента
2. Экономическая теория
3. Экономика организации (предприятия)
4. Теория и практика конкуренции

Дисциплина «Управление качеством» взаимосвязана с другими образовательными компонентами подготовки специалистов, такими как:

1. Менеджмент предприятий и организаций
2. Методы стратегического анализа и др.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины**

В результате изучения курса слушатели *должны знать*:

- сущность и задачи менеджмента качества;
- историю становления развития менеджмента качества;
- отечественный и зарубежный опыт управления качеством;
- основные положения по сертификации продукции и системам качества;
- международную практику сертификации;
- государственную систему стандартизации РФ.

После изучения курса слушатели *должны уметь*:

- анализировать эффективность сертификации и эффективность внедрения систем управления качеством;
- разрабатывать программы проведения сертификации продукции и услуг на предприятиях;
- внедрять на предприятиях системы управления качеством;

- применять статистические методы в контроле качества.

## 5. Объем дисциплины и виды учебной работы

Содержанием дисциплины предусмотрено проведение преподавателем лекций, практических занятий, выполнение слушателем самостоятельной работы.

Объем и виды учебной работы представлены в учебном плане.

Содержание по видам учебной работы определяется методическими рекомендациями, включенными в учебно-методический комплекс по дисциплине.

### Учебный план изучения дисциплины

| № п/п | Название разделов и тем, форма контроля   | Всего (часов) | В том числе        |                      |                                 |                                   |
|-------|---|---------------|--------------------|----------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
|       |   |               | Аудиторные занятия |                      |                                 | Самостоятельная работа слушателей |
|       |   |               | лекции             | практические занятия | контроль самостоятельной работы |                                   |
| 1.    | Тема 1. Понятие качества  | 1             | 0,5                | 0,5                  |                                 |                                   |
| 2.    | Тема 2. Становление и развитие менеджмента качества.                            | 1             | 0,5                | 0,5                  |                                 |                                   |
| 3.    | Тема 3. Системы качества как совокупность организационной структуры             | 2             | 1                  | 1                    |                                 |                                   |
| 4.    | Тема 4. Контроль качества.  | 3             | 1                  | 1                    |                                 | 1                                 |
| 5.    | Тема 5. Виды затрат на качество продукции                                       | 3             | 1                  | 1                    |                                 | 1                                 |
| 6.    | Тема 6. Разработка стратегии управления качеством.                              | 3             | 1                  | 1                    |                                 | 1                                 |
| 7.    | Тема 7. Системы органов, осуществляющих стандартизацию и сертификацию в России. | 3             | 1                  | 1                    |                                 | 1                                 |
| 8.    | Контрольная работа  | 2             |                    |                      | 2                               |                                   |
|       | <b>Итого по дисциплине</b>  | <b>18</b>     | <b>6</b>           | <b>6</b>             | <b>2</b>                        | <b>4</b>                          |

## 1. Содержание дисциплины

### Тема 1. Понятие качества

Понятие качества. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Понятие управляющей системы. Основные концепции менеджмента качества.

### **Тема 2. Становление и развитие менеджмента качества.**

Исторические подходы к управлению качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Развитие принципов сертификации. Основные этапы развития систем качества. Звезды качества и их содержание

### **Тема 3. Системы качества как совокупность организационной структуры**

Основные организационные системы управления качеством. Деятельность ИСО в области обеспечения качества. Стандарты ИСО серии 9000. Управление на основе версии стандартов ИСО 9000:2000. Восемь принципов менеджмента качества TQM. Процесс управления качеством.

### **Тема 4. Контроль качества.**

Роль статистических методов в обеспечении качества продукции.

Понятие сертификации продукции. Преимущества сертификации продукции. Этапы проведения сертификации системы качества.

Международная практика сертификации. Международные организации по стандартизации и качеству продукции. Значение стандартизации.

Основы государственной системы стандартизации РФ.

### **Тема 5. Виды затрат на качество продукции**

Классификация затрат на качество продукции. Информационная база анализа затрат на качество. Методы анализа затрат на качество продукции. Значение структурирования функции качества (СФК). Анализ брака и потерь от брака.

Экономическая эффективность управления затратами на обеспечение качества. Управление затратами на качество при проведении проектного анализа.

### **Тема 6. Разработка стратегии управления качеством**

Комплекс планирования управления качеством. Цели, тактика и стратегия достижения целей в области управления качеством.

### **Тема 7. Системы органов, осуществляющих стандартизацию и сертификацию в России.**

Комитет РФ по стандартизации, метрологии и сертификации, его задачи и функции. Госстандарт, его задачи и функции.

## **6. Примерная тематика практических занятий**

### **Семинар 1 Тема 4. Контроль качества.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Роль статистических методов в обеспечении качества продукции.
2. Понятие сертификации продукции.
3. Значение стандартизации.
4. Управление инновационными преобразованиями.
5. Основы государственной системы стандартизации РФ.

Учебные вопросы семинара:

Преимущества сертификации продукции.  
Этапы проведения сертификации системы качества.

Международная практика сертификации.

Международные организации по стандартизации и качеству продукции.

## **Семинар 2. Тема 5. Виды затрат на качество продукции**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Классификация затрат на качество продукции.
2. Методы анализа затрат на качество продукции.
3. Экономическая эффективность управления затратами на обеспечение качества.

### **Учебные вопросы семинара:**

Информационная база анализа затрат на качество.  
Значение структурирования функции качества (СФК).  
Анализ брака и потерь от брака.  
Управление затратами на качество при проведении проектного анализа.

Для подготовки к практическим занятиям слушателю целесообразно использовать методические рекомендации для проведения практических занятий.

## **7. Примерная тематика контрольных работ**

Программой по дисциплине предусмотрена одна контрольная работа, которая проводится в форме тестирования по всем темам дисциплины.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

1. Мазур И.И. Управление качеством: Учебное пособие для слушателей вузов.- М.: Издательство «Омега-Л», 2001.-400 с.
2. Управление качеством: Учебник/ Под ред. С. Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.

### **б) Дополнительная литература:**

1. Аристов О. В.. Управление качеством: Учеб. – М.: ИНФРП – М, 2007. – 240с.
2. Мазур И. И., Шапиро В. Д. Управление качеством. – М.: - Высшая школа, 2004. – 334с.
3. Всеобщее Управление Качеством: Учеб. для вузов/ О. П. Глудкин и др. – М.: Телеком, 2001. – 559с.
4. Мишин В. М. Управление качеством: Учеб. для вузов. ЮНИТИ – ДАНА, 2007.
5. Лapidус В. А.Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. – М.: ОАО Типография «Новости», 2000.
6. Розова Н. К. Управление качеством. – Спб: Питер, 2002.
7. Гиссин В. И. Управление качеством. – М.: ИКЦ «МарТ», Ростов-на-Дону: Изд.Центр «МарТ», 2003.

8. Никитин В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000: 2000. – СПб.: Питер, 2002.
9. Чейз Р., Эквилайн Н., Якобс Р. Производственный и операционный менеджмент. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2001.
10. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг. – СПб.: Питер, 2002.
11. Международный стандарт ИСО 9000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – 2000-12-15. ISO – 2000.
12. Международный стандарт ИСО 9001. Системы менеджмента качества. Требования. – 200-12-15. ISO – 2000.
13. Международный стандарт ИСО 9004. Системы менеджмента качества. Руководство по улучшению деятельности. – изд. ISO – 2000.

#### **в) Нормативные правовые акты:**

1. Конституция Российской Федерации.
2. Гражданский кодекс РФ.

#### **г) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. Информационно-справочная система «Гарант» - [www.garant-plus.ru](http://www.garant-plus.ru)
2. Информационно-справочная система «КонсультантПлюс» - [www.cons-plus.ru](http://www.cons-plus.ru)
3. Сайт [www.gost.ru](http://www.gost.ru)
4. Сайт [www.vniis.ru](http://www.vniis.ru)
5. Сайт Автономной некоммерческой организации высшего профессионального образования «Институт экономики и управления», раздел «Учебно-методические материалы для слушателей» - <http://www.i-eu.ru>.
6. Сайт Министерства финансов Российской Федерации. – [www.minfin.ru](http://www.minfin.ru)
7. Сайт газеты «Финансовые известия». – <http://www.finiz.ru>.

### **9. Материально-техническое обеспечение.**

Занятия по дисциплине проводятся в компьютерных классах, с использованием технических средств обучения.

### **10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

В процессе преподавания дисциплины **лекционный материал** преподносится в различных формах с использованием средств мультимедийной техники (с демонстрацией цифрового материала, выходом в Интернет для иллюстрации тех или иных вопросов, связанных с менеджментом). Обсуждение проблем, выносимых на практические занятия, происходит, как в традиционной форме контроля текущих знаний, так и в форме дискуссий по наиболее актуальным вопросам.

**Практические занятия** проводятся в целях: выработки практических умений и приобретения навыков.

Цель практических занятий – закрепить отдельные аспекты и проблемы в дополнение к лекционному материалу.

На практических занятиях для закрепления учебного материала выполняются тестовые задания.

**Самостоятельная работа** слушателей включает: изучение монографий, законов Российской Федерации и нормативных документов, обсуждение научных статей; ответы на контрольные вопросы; самотестирование и подготовку курсовой работы.

Промежуточный контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования слушателей, по результатам выполнения самостоятельных работ.

**Контрольная работа** выполняется слушателем самостоятельно. Основными целями выполнения контрольной работы является расширение и углубление знаний слушателя, выработка навыков в анализе практического материала.

Слушатель, со своей стороны, при выполнении контрольной работы должен показать умение работать с литературой и делать обоснование и выводы.

Контрольная работа выполняется в виде тестирования по вопросам теоретического цикла.

## **11. Система оценки знаний слушателей**

### **11.1. Текущий контроль**

Текущий контроль успеваемости предназначен для проверки хода и качества усвоения учебного материала, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики проведения занятий.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

