

РУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
ИМЕНИ В.П.Чернова
РИУ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины
« ОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ »

для направления
«МЕНЕДЖМЕНТ»
(наименование направления)

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе  И.В.Щербакова

Программа одобрена на заседании Ученого совета факультета управления
от 14. 01. 2011 г., протокол № 1.

Москва, 2011

1.ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины « Общее управление качеством» предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников высшего профессионального образования по направлению «Менеджмент».

Целью учебной дисциплины « Общее управление качеством» является изучение базовых знаний и получение профессиональных навыков в области управления качеством, поскольку по мере развития экономических реформ в России все большее внимание уделяется качеству. В настоящее время одной из серьезных проблем для российских предприятий является создание системы качества, позволяющей обеспечить производство конкурентоспособной продукции. Подход к стратегии предпринимательства должен основываться на том, что качество является и самым эффективным средством удовлетворения потребностей, и средством снижения издержек производства.

2.МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Учебная дисциплина « Общее управление качеством» относится к обязательным дисциплинам вариативной части профессионального цикла (БЗ.В.ОД.7) и изучается на 3 курсе.

Преподавание учебной дисциплины «Управление качеством» имеет практическую направленность и проводится на базе реальных экономических процессов ,происходящих в России и мире. Формы проведения учебных занятий выбираются преподавателем, исходя из дидактической цели, содержания материала и степени подготовки студентов.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (**согласно ФГОС ВПО**):

ПК-1-способен собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально – экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;

ПК-2-способен на основе методик и действующей нормативно- правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели ,характеризующие деятельность хозяйствующего субъекта;

ПК-7-способен анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений.

В результате изучения дисциплины студент должен:

иметь представление:

- о понятии качества;
- о значении повышения качества;
- об общих подходах и методах работы по качеству;
- о нормативных документах по стандартизации и требования к ним;
- о государственных стандартах, об общероссийских классификаторах технико-экономической информации;

- о государственном контроле и надзоре;

- об органах государственного контроля и надзора;

знать:

- систему сертификации продукции;
- законодательство о лицензировании деятельности по изготовлению, ремонту, продаже и прокату средств измерения;
- законодательство в области метрологии;
- о влиянии качества на прибыль;
- о методах анализа затрат на качество продукции;
- порядок разработки документов системы качества.

уметь:

- использовать систему знаний о принципах и методах системы управления качеством продукции, которая представляет собой совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции;
- осуществлять поиск информации, необходимой для управления качеством продукции;
- пользоваться нормативной документацией в области управления качеством;
- оценивать уровень качества продукции.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Рабочая программа рассчитана на 144 часов. Из них 126 часов отводится на самостоятельную работу студента и 18 часов на лекции и практические занятия.

Тематический план изучения дисциплины (курс 3)

Наименование разделов и тем	Учебная нагрузка студента				
	максимальная	самостоятельная	Обязат. при заочной форме обучения		
			Всего	В том числе	
				обзорно-установ. занятия	Л.раб. практ. занят.
Тема 1. Введение. Основные понятия и категории управления качеством	8	7	1	1	-
Тема 2. Система управления качеством продукции	12	11	1	1	-
Тема 3. Проблемы всеобщего управления качеством	18	15	3	2	1
Тема 4. Методы организации контроля качества продукции	20	18	2	1	1
Тема 5. Организация работ по стандартизации	18	15	3	2	1
Тема 6. Сертификация продукции и систем качества	18	15	3	2	1
Тема 7. Организационно – правовые основы метрологии	16	14	2	1	1
Тема 8. Экономические проблемы качества	16	14	2	1	1
Тема 9. Зарубежный опыт управления качеством продукции	18	17	1	1	-
Итого	144	126	18	12	6
Зачетные единицы	4				

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ

Тема 1. ВВЕДЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И КАТЕГОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Понятие качества: система качества- совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством (административного управления качеством); политика в области качества; планирование качества; обеспечение качества; улучшение качества. Свойства для оценки качества являются: технический уровень, эстетический уровень, эксплуатационный уровень, техническое качество. Квалиметрия – наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг. Значение повышения качества.

Тема 2. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

Система управления качеством продукции. Пирамида качества. Система показателей качества : качество машин, качество, труда, качество продукции, качество проекта, качество технологии. Отрасль (группа предприятий). Обеспечение качества. Управление качеством продукции. Основные требования к

процессу производства продукции в нормативной и технической документации. Взаимосвязь товара и услуги. Основные этапы развития систем качества. Звезда качества. Интегрированный и монофункциональный процессы управления качеством. Функции службы качества. Основные этапы управления качеством продукции, требующие применения статистических методов. Различные подходы к контролю производства. Разработка методов оценки качества продукции. Разработка системного подхода к управлению качеством продукции на отечественных предприятиях. Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий).

Тема 3.ПРОБЛЕМЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВАОМ

Разработка систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000. Освоение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки фирм по критериям национальных премий по качеству. Взаимосвязь систем качества по ИСО 9000 с принципами управления качеством. Широкое понимание всеобщего управления качеством. Общие подходы и методы работы по качеству. Статистические методы управления качеством.

Тема 4.МЕТОДЫ ОРГАНИЗАЦИИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

Технический контроль качества. Организация контроля качества. Классификация видов технического контроля. Структурные подразделения ОТК. Идеальная оперативная характеристика. Оперативная характеристика плана выборочного контроля. Семейство оперативных характеристик планов контроля. Контрольные карты. Порядок построения диаграммы Парето. Причинно- следственная диаграмма. Гистограмма. Методы Тагучи.

Тема 5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ

Стандарт. Технические условия. Права и функции Госстандарта России. Нормативные документы по стандартизации и требования к ним. Государственные стандарты , общероссийские классификаторы технико- экономической информации. Информатизация о нормативных документах по стандартизации . их издание и реализация. Государственный контроль и надзор . Органы государственного контроля и надзора. Осуществление государственного контроля и надзора, государственные инспекторы, их права и ответственность. Ответственность за нарушение положений Закона. Финансирование работ по государственной стандартизации , государственному контролю и надзору. Стимулирование применения государственных стандартов. Международная стандартизация и развитие международной торговли и сотрудничества. Международные организации по стандартизации. Международные стандарты системы качества (МС ИСО серии 9000). Разработка документов системы качества.

Тема 6.СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Понятие сертификации продукции. Преимущества сертификации продукции. Этапы проведения сертификации системы качества. Организация работ по аккредитации объектов. Международная практика сертификации.

Тема 7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ МЕТРОЛОГИИ

.Функции Госстандарта России. Анализ законодательства в области метрологии. Виды государственного метрологического контроля. Сферы распространения государственного метрологического контроля. Лицензирование деятельности по изготовлению , ремонту , продаже и прокату средств измерений. Поверка средств измерений. Аттестация методик выполнения измерений. Государственный метрологический надзор.

Тема 8. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА

Влияние качества на прибыль Классификация затрат на качество. Метод калькуляции затрат на качество (профилактика, оценивание, внутренние затраты, внешние затраты. Метод калькуляции затрат, связанных с процессами. Метод определения потерь вследствие низкого качества. Методы анализа затрат на качество продукции. Анализ брака и потерь от брака. Экономическая эффективность новой продукции. Экономические проблемы стандартизации.

Тема 9.ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии. Европейский опыт управления качеством.

5.2. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. . Абакумова, О.Г. Управление качеством: Конспект лекций / О.Г. Абакумова. - М.: А-Приор, 2011.
2. Аристов, О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
3. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
4. Баумгартен, Л.В. Управление качеством в туризме: Учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В. Баумгартен. - М.: ИЦ Академия, 2010.
5. Беляев, С.Ю. Управление качеством: Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л, 2013.
6. Василевская, И.В. Управление качеством: Учебное пособие / И.В. Василевская. - М.: ИЦ РИОР, 2011.
7. Гембрис, С. Управление качеством / С. Гембрис, Й. Геррманн; Пер. с нем. М.Н. Терехина. - М.: СмартБук, 2013.
8. Герасимов, Б.И. Управление качеством: проектирование: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013.
9. Герасимов, Б.И. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013.
10. Герасимов, Б.Н. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013.
11. Герасимов, Б.Н. Управление качеством: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012.
26. Магер, В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2012.
12. Мишин, В.М. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов, В.М. Мишин; Под ред. А.Г. Зекунов. - М.: Юрайт, 2013.

5.3 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Мишин В.М. Управление качеством. М.: ЮНИТИ, 2007 г.
2. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. М.: Издательство «Дело и Сервис», 2007 г.
3. Факхутдинов Р.А. Конкурентоспособность организации : экономика, маркетинг, менеджмент. –М.: Издательско – книготорговый центр «Маркетинг» , 2008 г.
4. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация : Учебное пособие / И.М. Лифиц. -8-е изд. перераб. И доп. – М.: Юрайт, 2008 г.

6.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

- компьютеры с доступом в Интернет;
- доступ к поисковым системам

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Общее управление качеством», составленный в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта и основной образовательной программой института по направлению «Менеджмент», включает в себя пособие (в объеме 144 часа), комплект контрольных заданий, которые позволят дать целостную систему знаний, обеспечивая их глубину и прочность.

Изучение материала ведется в форме, доступной пониманию студентов, соблюдается единство терминологии и обозначений. При изучении данного предмета студенты приобретут предусмотренный программой объём знаний по системе управления качеством продукции.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет самостоятельной работы студентов путем знакомства с дополнительными источниками и дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины. Особое внимание уделено ее прикладному характеру, развитию навыков самостоятельного применения теоретических знаний в практической деятельности.

Промежуточный контроль знаний студентов осуществляется на основе выполнения тестовых заданий, в том числе контрольной и практической работ (всего 108 и 90 вопросов), способствующих систематизации знаний, конкретизации и обобщению фактического материала в соответствии с поставленным заданием и позволяющих оценить уровень теоретических знаний студентов по каждому разделу изучаемой дисциплины.

Разработчик:

К.э.н., доцент Похорюков П.В., доцент РИУ

Рецензент:

Утверждение рабочей программы учебной дисциплины

Уполномоченный орган (должностное лицо)	Дата принятия решения	№ документа
Ученый совет факультета управления	14.01.2011	Протокол № 1

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины

Уполномоченный орган (должностное лицо)	Дата принятия решения	№ документа
Ученый совет факультета управления	26.01.2012	Протокол № 1
Ученый совет факультета управления	17.01.2013	Протокол № 1
Ученый совет факультета управления	14.01.2014	Протокол № 1