

## АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ «Управление качеством»

по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки  
38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата)

**Направленность (профиль):** Производственный менеджмент

**Общий объем дисциплины** – 4 з.е. (144 часов)

**Форма промежуточной аттестации** – Зачет.

**В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы компетенции с соответствующими индикаторами их достижения:**

- ПК-5.1: Оценивает показатели эффективности бизнес-процессов;
- ПК-5.2: Разрабатывает предложения по повышению эффективности бизнес-процессов;

**Содержание дисциплины:**

Дисциплина «Управление качеством» включает в себя следующие разделы:

**Форма обучения очная. Семестр 5.**

**1. Введение.** Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики. Место дисциплины в учебном процессе.

Положения Г. Тагучи о современных методах обеспечения качества. Повышение роли государства в решении вопросов качества продукции на современном этапе. Параметры Ф.Кросби оценки степени компетентности фирмы в решении проблем качества. Критерии качества.

Эффект от повышения качества. Потери от низкого качества. Зависимости количества продукции от ее качества.

Эволюция управления качеством. Вклад РФ в развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция TQM – концепция всеобщего менеджмента качества..

**2. Качество продукции, показатели и методы оценки его уровня.** Международный стандарт ИСО 9000:2015 – основной нормативный документ по терминологии в области качества.

Качество продукции: основные понятия, термины и определения.

Классификация показателей качества продукции: по количеству характеризующих свойств, по характеризующим свойствам, по способу выражения, по этапам определения значений показателей.

Единичные, комплексные показатели качества. Групповые, обобщающие и интегральный показатели качества. Многоуровневая модель качества.

Оптимальный уровень качества. Зависимость затрат и народнохозяйственной эффективности от уровня качества продукции.

Зависимости количества продукции от ее качества.

Методы определения значений показателей качества продукции: измерительный, регистрационный, органолептический, расчетный; традиционный, экспертный и социологический.

Содержание оценки уровня качества продукции. Выбор базовых образцов. Методы оценки уровня качества продукции.

Оценка технического уровня продукции..

**3. Общие подходы и методы работы по качеству.** Методы работы по управлению качеством: методы обеспечения качества, стимулирования качества, контроля результатов работы по качеству.

Кружки качества; метод самоконтроля. Статистические методы управления качеством: мозговая атака, схема процесса, контрольный листок, временной ряд, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, гистограмма, диаграмма рассеяния, контрольная карта..

**4. Техническое регулирование как организационно-правовая основа деятельности по управлению качеством.** Основные понятия. Принципы технического регулирования. Технические регламенты: цели принятия, содержание и применение, виды, порядок разработки, принятия, изменения и отмены.

Понятие стандартизации, ее цели, задачи и принципы. Направления государственной политики РФ в области стандартизации. Документы в области стандартизации: национальные стандарты, предварительные национальные стандарты, правила стандартизации и рекомендации по

стандартизации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, информационно-технические справочники, стандарты организаций, в т.ч. технические условия, своды правил.

Документы в области стандартизации, рекомендуемые ИСО/МЭК.

Цели, принципы и формы подтверждения соответствия. Добровольное подтверждение соответствия. Знаки соответствия. Обязательное подтверждение соответствия. Декларирование соответствия. Обязательная сертификация. Знак обращения на рынке.

Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.

Ответственность за нарушение требований нормативно-технических документов.

Техническое регулирование, осуществляемое в рамках Таможенного Союза и ЕАЭС..

**5. Основы системного подхода к управлению качеством на предприятии.** Понятие «управление качеством продукции». Факторы и условия, влияющие на качество продукции и способы воздействия на них. Применение положений общей теории управления (кибернетики) в управлении качеством продукции.

Программно-целевые методы в управлении качеством. Основные функции управления качеством. Уровни управления качеством продукции и формирование состава специальных функций управления качеством.

Методы управления качеством продукции на предприятии.

**6. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях.** Основные принципы и положения системы менеджмента качества (СМК). Процессный подход к СМК. Политика и цели предприятия в области качества. Роль высшего руководства в СМК. Направленность СМК и других систем менеджмента. Роль статистических методов в менеджменте качества.

Процедура разработки и внедрения СМК с учетом рекомендаций ИСО 9001:2015.

Состав нормативной документации СМК.

Оценка показателей и повышение эффективности бизнес-процессов промышленного предприятия с внедрением СМК.

**7. Сертификация СМК и производств.** Причины, вызывающие необходимость сертификации СМК и производств. Значение сертификации СМК и производств. Истинные причины сертификации.

Место СМК в общей «пирамиде качества». Сертификация СМК и результаты бизнес - деятельности. Опасности, связанные с гонкой к сертификации. Практика сертификации в РФ: область применения результатов сертификации СМК (производств); основные принципы сертификации; объекты проверки и оценки; органы по сертификации; инспекционный контроль за сертифицированными СМК (производствами) и за органами по сертификации; сертификат соответствия на СМК; аттестат аккредитации органа по сертификации; знак соответствия.

Процедура сертификации СМК. Сертификация производства.

Практика сертификации СМК за рубежом..

**8. Обеспечение функционирования СМК.** Роль и задачи службы менеджмента качества.

Проверки СМК: внутренние проверки, проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной. Стандарт ИСО 19011:2018 по проведению аудитов систем менеджмента.

Совершенствование СМК в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО 9004:2019.

Роль, задачи и место технического контроля в СМК. Виды технического контроля. Дефекты. Управление несоответствующей продукцией.

Разработка предложений по повышению эффективности бизнес-процессов.

Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством. Метрология – наука об измерениях. Виды измерений. Физические величины как объект измерений. Международная система единиц физических величин.

Виды средств измерений. Эталоны, их классификация и виды.

Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Ответственность за нарушение законодательства по метрологии..

**9. Учет и анализ затрат на качество продукции.** Классификация затрат на качество. Цель анализа затрат на качество продукции на предприятии. Основные принципы определения затрат

на обеспечение качества. Методика определения затрат на мероприятия по обеспечению качества. Информационная база анализа затрат на качество продукции. Проведение анализа затрат на обеспечение качества. Механизм управления расходами на качество. Инструменты снижения себестоимости и повышения конкурентоспособности продукции и услуг..

**10. Освоение принципов TQM и методов самооценки фирм по критериям национальных премий по качеству.** Ежегодные мировые форумы и конгрессы по развитию TQM. Взаимосвязь СМК по ИСО серии 9000 с принципами TQM.

Модель для оценивания, ее элементы. Процесс оценки.

Национальные премии по качеству (Деминга в Японии, М. Болдриджа в США, Европейская по качеству, Российская по качеству) и их критерии.

Применение критерий премий по качеству для проведения самооценки фирм. Преимущества самооценки. Технология самооценки. Непрерывный процесс самооценки. Полный цикл процесса самооценки. Достижение культуры качества.

Современные тенденции системного управления качеством (создание отраслевых систем менеджмента качества и охват системой менеджмента других сторон деятельности предприятия). Создание интегрированной системы менеджмента фирмой, отвечающей требованиям современного развития глобального рынка..

**11. Правовое обеспечение качества продукции.** Права потребителей объектов в области качества. Правовые формы защиты прав потребителей. Ответственность производителей в обеспечении качества. Формы и виды ответственности производителей. Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности производителей. Законодательные акты и положения РФ о защите прав потребителей и ответственности производителей при обеспечении качества..

Разработал:  
доцент  
кафедры ЭиПМ

Н.Б. Бессонова

Проверил:  
Директор ИЭиУ

И.Н. Сычева