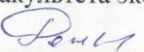


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

Утверждаю

Декан факультета экономики и управления

 И.А. Ромахина

«02» 09 2013 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.В.07 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах) **5**

Направление подготовки	080200.62 «Менеджмент»
Профиль подготовки	Управление малым бизнесом
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

1. Цели изучения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством» являются формирование у студентов системы знаний по общим тенденциям развития деятельности по управлению качеством в различных экономических системах; развитие системного подхода при анализе закономерностей при управлении качеством массовых социально-экономических явлений; систематизация методологических принципов при логистическом подходе и их типологии; определение методов решения типовых проблем управления качеством в различных сферах деятельности; использование имеющегося опыта (отечественного и зарубежного) при управлении качеством в экономических системах и их динамики; овладеть концепцией и методологией системного подхода к управлению качеством; знание содержания основных процессов, составляющих предмет «Управление качеством», типовых задач управления в различных экономических сферах и методов их решения; умение идентифицировать методы управления качеством в реальной организационно-экономической среде; научиться определять основные параметры наиболее распространенных экономических систем; использовать основные методы анализа микроэкономических систем, особенности их функционирования в будущей профессиональной деятельности; использовать в практической деятельности классические методы обработки данных в целях эффективного информационного обеспечения управленческой деятельности.

2. Место учебной дисциплины в структуру основной образовательной программы

Данная дисциплина входит в раздел Б.3.В.07 Профессиональный цикл. Вариативная часть по направлению 080200.62 Менеджмент.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в результате обучения в средней общеобразовательной школе, а также на основе дисциплины, прочитанной ранее в данном учебном учреждении: Б.3.В.01 Экономика малого предприятия, Б.3.06 Стратегический менеджмент, Б.3.04 Финансовый менеджмент, Б.2.02 Статистика.

3. Требования к уровню освоения содержания учебной дисциплины

Знать:

- методологические основы управления качеством в социально-экономических системах;
- типологию классических задач при управлении качеством;

Уметь:

- применять наиболее распространенные методы управления качеством;
- идентифицировать типовые задачи при управлении качеством, возникающие в связи с решением управленческих задач;
- квалифицированно выбирать конкретные методы для решения сформулированных задач при использовании концепции управления качеством;
- правильно интерпретировать результаты, полученные в результате реализации принципов управления качеством и процедур;

Овладеть навыками:

- формулировки задач при управлении качеством для конкретных систем управления организационного типа.

Данная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС-3 по направлению ВПО 080200.62 – Менеджмент:

А) общекультурные (ОК):

- знает базовые ценности мировой культуры и готов опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии (**ОК- 1**);
- знает и понимает законы развития природы, общества и мышления и умеет оперировать этими знаниями в профессиональной деятельности (**ОК-2**);
- умеет анализировать и оценивать исторические события и процессы (**ОК- 4**);
- стремится к личностному и профессиональному саморазвитию (**ОК-10**);

- осознает социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности **(ОК- 12)**

Б) профессиональные (ПК):

- знает основные этапы эволюции управленческой мысли **(ПК-1)**;
- способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач **(ПК-4)**;
- способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций **(ПК-7)**;
- способен оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений **(ПК-8)**;
- способен анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений **(ПК-9)**;
- учитывает аспекты корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации **(ПК-16)**;
- имеет представление об экономическом образе мышления **(ПК-26)**;
- способен оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления **(ПК-27)**;
- понимает основные мотивы и механизмы принятия решений органами государственного регулирования **(ПК-28)**;
- способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности **(ПК-50)**.

4. Общая трудоемкость учебной дисциплины 6 зачетных единиц и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего: 216	5 семестр	6 семестр	
Аудиторные занятия	93	57	36	
Лекции	38	38		
Практические занятия (ПЗ)	55	19	36	
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	96	56	40	
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля		тесты	тесты	
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом		Зачет	Экзамен (27часов)	

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Аудиторные часы	Самостоятельная
-------	----------------------	-----------------	-----------------

	учебной дисциплины (темы)						работа (час)
		ВСЕГО	Лекции	Практические (семинары)	Лабораторные	В т.ч. интерактивные формы обучения (не менее 30%)	
1.	Этапы становления управления качеством	10	4	6		4	10
2.	Комплексное управление качеством.	10	4	6		4	10
3.	Понятие качества и управления качеством	12	6	6		4	10
4.	Обеспечение качества	10	4	6		3	12
5.	Функции управления качеством	10	4	6		3	10
6.	Метрологические основы управления качеством	10	4	6		3	10
7.	Контроль качества продукции	10	4	6		3	12
8.	Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества	11	4	7		3	10
9.	Стандарты сертификации продукции в России	10	4	6		3	12
	Итого:		38/1.06	55		30/32.3%	96

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины.

Тема №1. Этапы становления управления качеством

Становление понятия управления качеством. Основные идеи управления качеством Тейлора, Файоля, Форда, Эмерсона, Шухарта.

Тема №2. Комплексное управление качеством.

Вклад в развитие комплексного управления качеством Фейгенбаума, У. Деминга, Джурана, К. Исикавы. Всеобщее управление качеством (Total Quality Management – TQM). Глобальный подход к испытаниям и сертификации.

Тема №3. Понятие качества и управления качеством

Сущность категории «качество». Понятие качества и его оценка: свойства, характеризующие качество продукта; показатели качества продукта: единичные, обобщающие, комплексные, интегральные.

Тема №4. Обеспечение качества

Управление качеством. Современное представление о качестве. Принцип обеспечения качества продукции. Качество как объект управления. Модель качества.

Тема №5. Функции управления качеством

Взаимодействие с внешней средой. Планирование качества. Организация работ по качеству. Обучение и мотивация персонала. Обучение персонала. Мотивация персонала. Премии по качеству. Контроль качества.

Тема №6. Метрологические основы управления качеством

Оценка уровня качества продукции. Показатели качества продукции. Оценка уровня качества продукции. Статистические методы контроля и управления качеством продукции. Этапы формирования качества продукции.

Тема №7. Контроль качества продукции.

Статистические методы анализа качества продукции. Использование «семи инструментов контроля качества»: 1- расслоение; 2 - графики; 3 - диаграмма Парето; 4 - причинно-следственная диаграмма Исикавы; 5 - гистограмма; 6 - диаграмма разброса; 7 - контрольные карты и контрольные листки.

Тема №8. Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества

Международные стандарты ИСО серии 9000:2000. Основные сведения. Принципы управления качеством. Процессный и системный подходы. Система менеджмента качества. Международная стандартизация. Новые версии стандартов ISO семейства 9000. Системы стандартов серии ISO 14000.

Тема №9. Стандарты сертификации продукции в России.

Схемы сертификации и их выбор. Учет требований стандартов ISO в практике отечественной сертификации. Информационные знаки. Товарный знак. Знаки соответствия стандартам. Знаки-символы по уходу и манипуляционные знаки. Знаки экологичности.

5. Лабораторный практикум не предусмотрен

6. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

а) Основная:

1. Агарков, А. П. Управление качеством [Текст]: учебное пособие по специальности "Менеджмент организации"/А. П. Агарков.-3-е изд., перераб. и доп.-М.: Дашков и К', 2010.- 226 с.

б) Дополнительная:

1. Аристов, Олег Валентинович. Управление качеством: учебник для вузов/О. В. Аристов.- М.: Инфра-М, 2007.-237 с.
2. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для вузов/А. И. Аристов, Л. И. Карпов, В. М. Приходько.- М.: Академия, 2006.-378с.
3. Управление качеством продукции. Основные положения ГОСТ 24525.2–80.
4. Бузов Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация: учебное пособие для вузов/Б. А. Бузов.-2-е изд., стереотип - М.: Академия, 2007.-171с.

6.3. Средства обеспечения учебной дисциплины.

Таблицы; логические схемы; тестовые задания; деловые игры.

ru.wikipedia.org/wiki/Управление_качеством

www.standard.ru/articles/article004.phtm

www.nisse.ru/business/article/article_1617.html?effort=10

www.knigafund.ru/tags/2727

www.aup.ru > Библиотека > Книги > Менеджмент

citforum.ru/cfin/articles/iso9000.shtml

6.4. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины.

Библиотечный фонд ТГПУ, компьютерный класс с выходом в Интернет, мультимедийное оборудование.

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины (дисциплины)	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Этапы становления управления качеством	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint: материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
2	Комплексное управление качеством.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint: материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
3	Понятие качества и управления качеством	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint: материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
4	Обеспечение качества	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint: материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
5	Функции управления качеством	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint: материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
6	Метрологические основы управления качеством	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint: материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
7	Контроль качества продукции	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint: материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
8	Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint: материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
9	Стандарты сертификации продукции в России	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint: материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

7. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю.

Основная задача преподавателя заключается в том, чтобы показать студентам, каким образом те или иные теоретические положения управления качеством находят свое выражение в управленческой практике.

Данная учебная программа должна быть направлена на освоение методов управления качеством для обеспечения устойчивого положения предприятий.

Руководитель лекционного потока осуществляет общее методическое руководство в ходе проведения курса и оказывает необходимую учебно-методическую текущую помощь преподавателям семинарских занятий.

Подготовка и проведение лекций, семинарских и практических занятий должны предусматривать определенный порядок.

Для подготовки студентов к семинарскому занятию на предыдущей лекции преподаватель должен определить основные вопросы и проблемы, выносимые на обсуждение, рекомендовать дополнительную учебную и периодическую литературу, рассказать о порядке и методике его проведения.

Литература, указанная в конце каждой темы, может быть дополнена преподавателем на основе материалов журналов, газет, Интернет-ресурсов. В зависимости от подготовленности конкретной группы список можно корректировать.

Методы проведения семинаров весьма разнообразны и могут применяться в различных сочетаниях. Наиболее распространенными являются: вопросно-ответные, дискуссионные, научных сообщений по отдельным вопросам темы, реферирование, решение практических задач и упражнений, решение тестов, выполнение контрольных работ и другие.

Весьма важным для преподавателя является подготовка к проведению семинарского занятия.

Любое семинарское занятие следует начинать с организационного момента: установить отсутствующих и причину неявки их на занятие. Затем в вводном слове преподавателя (3-4 минуты) определяется тема занятия, его цели, задачи и порядок работы. При обсуждении проблем, вынесенных на семинар, преподаватель следит за тем, чтобы каждый из его участников извлек пользу, приобретая новые знания, или уточняя их.

Важное место занимает подведение итогов семинарского занятия: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но и оценить слабые и сильные стороны выступлений. В зависимости от конкретных условий заключительное слово может быть либо по каждому из узловых вопросов, либо по занятию в целом (до 10 минут).

7.2. Методические указания для студентов.

В соответствии с учебным планом соответствующей специальности дисциплина «Управление качеством» изучается студентами в 6 и 7 семестре.

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Семинарское (практическое) занятие по управлению качеством – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач и ситуационных моделей в области менеджмента качества, давать оценку различным явлениям, происходящим на предприятиях.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной

работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

Для выполнения письменных домашних заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, нормативно-правовыми источниками.

Основными формами итогового контроля и оценки знаний студентов по логистике является зачет (5 семестр) и экзамен (6 семестр). На зачете и экзамене студенты должны продемонстрировать теоретические и практические знания, полученные в период обучения.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

8.1. Тематика рефератов (докладов, эссе)

1. Содержание концепции TQM.
2. Графические методы управления качеством.
3. Статистические методы контроля производственного процесса.
4. Организационные структуры систем управления качеством предприятия.
5. Статистические методы входного контроля.
6. Основные модели управления качеством.
7. Экономические методы управления качеством (классификация, методологические основы, критерии эффективности).
8. Социально-психологические методы управления качеством (классификация, специфика применения, критерии эффективности).
9. Математические методы в управлении качеством (типология, основные классы решаемых задач).
10. Место традиционных служб контроля качества в современных системах управления качеством.
11. Использование функционально-стоимостного анализа при создании традиционной и оригинальной продукции.
12. Социальные аспекты обеспечения и совершенствования качества.
13. Задача оптимизации параметров качества продукции – постановка и методологические подходы к решению.
14. Задача оптимизации параметров качества продукции – формальные методы решения.
15. Место качества продукции в системе обеспечения ее конкурентоспособности с учетом типологии рынков.

8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся.

1. Дайте собственное определение качества.
2. Опишите свои наиболее типичные требования к товарам и услугам.
3. Из каких действий складывается управление качеством?
4. Как Вы оцениваете современное состояние деятельности по управлению качеством в России?
5. Является ли стадия контроля обязательной составляющей современной концепции управления качеством?
6. Каковы основные цели всеобщего управления качеством?
7. Внедрение каких принципов всеобщего управления качеством вызывает в России наибольшие трудности?
8. Какие практические задачи решает квалиметрия?

9. Попробуйте сформулировать собственный признак классификации показателей качества.
10. В чем заключается отличие «петли качества» от «спирали качества»?
11. Какова основная цель статистических методов контроля?
12. С какой целью совместно используют диаграмму Парето и диаграмму причинно-следственных связей?
13. Почему необходимо уделять внимание обучению персонала теоретическим основам управления качеством?
14. Какова информационная база анализа затрат на обеспечение качества?
15. В чем заключаются достоинства и недостатки ФСА?
16. Какой документ называется стандартом?
17. Каковы основные этапы разработки государственного стандарта?
18. Каковы законодательные основы стандартизации в Российской Федерации

8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз.

1. Почему международная стандартизация способствует ускорению научно-технического прогресса?
2. Почему стандарты серии ИСО-9000 получили такое широкое распространение?
3. Каковы общие черты и отличия в положениях стандартов ИСО-9000 и концепции TQM?
4. Почему необходимо обеспечение единства измерений?
5. Для чего необходимо лицензирование деятельности по производству, ремонту и продаже средств измерений?
6. Какую цель преследуют в своей деятельности международные метрологические организации?
7. Какова роль сертификации в управлении качеством?
8. Какие преимущества дает сертификация производителям и потребителям товаров?
9. Для чего в процедуре сертификации отсутствует заключительный этап инспекционного контроля?
10. Каким целям служит механизм аккредитации органов по сертификации?
11. Типология методов квалиметрии, вопросы их выбора при оценке качества.
12. Методы обобщенной оценки качества разнородной продукции.
13. Стадии и этапы создания систем качества.
14. Методические положения проектирования систем качества.
15. Структура и модификации систем сертификации продукции..

8.4. Примеры тестов

№		Блок	Вопрос – Ответы	
1	1	1	Что означает качество	
2	1	1	Что означает обеспечение качества	
3	1	1	Что означает управление качеством продукции	
1	Ответ	1	Совокупность свойств и характеристик продукции	
2	Ответ	1	Использование квалиметрии	А
3	Ответ	1	Формирование требуемых характеристик продукции при ее создании	
4	Ответ	1	Сравнение с лучшими национальными образцами	
5	Ответ	1	Воздействие на процесс создания продукции с целью обеспечения качества	
6	Ответ	1	Контроль качества выходного изделия	
4	1	2	Что не входит в систему приоритетов в деятельности предприятия при решении вопроса качества продукции	
1	Ответ	2	Объем продукции	
2	Ответ	2	Срок выпуска продукции	
3	Ответ	2	Себестоимостью продукции	
4	Ответ	2	Качеством продукции.	

5	Ответ	2	Реклама продукции	
5	1	3	Значение качества на этапе создания предприятия	
1	Ответ	3	При реализации проекта необходим тщательно продуманный бизнес-план для получения кредита в банке, где отражены проблемы и вопросы качества будущей продукции	
2	Ответ	3	Необходимо убедить «на словах» инвесторов в представлении вам необходимой ссуды для решения технических проблем при организации бизнеса	
6	1	4	С какой научной областью не соприкасается предприятие при практической организации управления качеством	
1	Ответ	4	Менеджмент	
2	Ответ	4	Технология производства	
3	Ответ	4	Стандартизация	
4	Ответ	4	Метрология	
5	Ответ	4	Информатика	
6	Ответ	4	Лингвистика	
7	Ответ	4	Маркетинг	
8	Ответ	4	Статистика	
9	Ответ	4	Управление персоналом	
10	Ответ	4	Логистика	
7	1	5	Что не входит в функции, выполняемые предприятием в отношении качества как объекта управления	
1	Ответ	5	Нормирование (стандартизация, сертификация, аттестация)	
2	Ответ	5	Технологическая подготовка производства	
3	Ответ	5	Повышение квалификации кадров, стимулирование, усиление ответственности за качество	
4	Ответ	5	Контроль производственных процессов и качества выходной продукции (услуг)	
5	Ответ	5	Образование страховых фондов экономического стимулирования качества	Б
8	1	5	Что является ключевой функцией в достижении необходимого качества продукции	
9	1	6	Что необходимо знать при управлении качеством	
1	Ответ	6	Действующего законодательства в области качества	
2	Ответ	6	Уголовный кодекс	
3	Ответ	6	Правило уличного движения	
10	1	7	Укажите, кто не был основоположником научного управления	
1	Ответ	7	Дж. Уотт	
2	Ответ	7	М. Бультон	
3	Ответ	7	А.Челентано	
4	Ответ	7	Р. Оуэн (социалист-утопист)	
5	Ответ	7	Ч. Беббедж	
11	1	8	Раскройте основные идеи управления качеством Ф. Тейлора	
12	1	8	Раскройте основные идеи управления качеством А. Файоля	
13	1	8	Раскройте основные идеи управления качеством Г. Эмерсона	
14	1	8	Раскройте основные идеи управления качеством Г. Форда	
15	1	8	Раскройте основные идеи управления качеством У.А. Шухардта	
16	1	8	Раскройте основные идеи управления качеством А. Фейгенбаума	
17	1	8	Раскройте основные идеи управления качеством У. Деминга	
18	1	8	Раскройте основные идеи управления качеством Д. Джурана	
19	1	8	Раскройте основные идеи управления качеством К. Исикавы	
1	Ответ	8	Технологический процесс производства разделен на последовательность относительно простых операций. Управление качеством осуществляется контролем готовой продукции: введены шаблоны (калибры), стандарты, развита система стандартизации.	
2	Ответ	8	Изложены общие принципы административного управления предприятием, где рассматривается предприятие как совокупность материального и социального «организмов». Основу административной теории составляют 14 принципов, в том числе разделение труда, власть, дисциплина, единоначалие, централизация, вознаграждение, справедливость, инициатива и др.	

3	Ответ	8	Основные идеи изложены в концепции эффективности: эффективность производства должна достигаться не за счет перенапряжения сил исполнителей, а за счет рациональной организации труда	
4	Ответ	8	Применил важнейшие элементы управления качеством – стандартизацию и унификацию. Организовал конвейерное производство автомобилей, установил 8-часовой рабочий день и минимальный уровень зарплаты.	
5	Ответ	8	Положил начало использованию статистических методов контроля качества. Особое внимание уделял устойчивости процесса производства. Предложил метод диаграмм для контроля качества	
6	Ответ	8	Основоположник комплексного управления качеством: при управлении качеством необходимо выделять основные факторы, влияющие на качество, учитывать их взаимосвязи.	
7	Ответ	8	Процедура управления качеством представлена в виде замкнутой последовательности четырех действий – цикла: планирование, выполнение, проверка и корректировка (PDCA)	
8	Ответ	8	Предложена «Карта планирования качества», состоящая из девяти шагов. Управление качеством – это три ориентированных на качество универсальных процесса, «триада качества».	
9	Ответ	8	Предложена причинно-следственная диаграмма обеспечения качества – «четыре М», «рыбий скелет»	
				В

8.5. Перечень примерных вопросов к зачету¹ и экзамену

1. Общие понятия: что такое качество, обеспечение качества и управление качеством продукции.
2. Система приоритетов в деятельности предприятия при обеспечении качества продукции.
3. Значение качества на этапе создания предприятия.
4. Функции управления качеством.
5. Ф. Тейлор - основные идеи управления качеством.
6. А. Файоль - основные идеи управления качеством.
7. Г. Эмерсон - основные идеи управления качеством.
8. Г. Форд - основные идеи управления качеством.
9. У. А. Шухардт - основные идеи управления качеством.
10. А. Фейгенбаум - основные идеи управления качеством.
11. Модель А. Фейгенбаума.
12. У. Деминг - основные идеи управления качеством.
13. Принципы У. Деминга.
14. Цикл У. Деминга.
15. Д. Джуран - основные идеи управления качеством.
16. Триада качества Д. Джурана.
17. Модель Д. Джурана.
18. Комплексное управление качеством в СССР: сущность БИП, СБТ, КАНАРСПИ, КС УКП.
19. Отличие комплексного управления качеством от тотального управления качеством.
20. TQM и японская фирма «Тойота».
21. Основные черты тотального управления качеством (TQM).
22. Сущность категории «качество».
23. Сущность предметного и функционального качества.
24. Понятие общего и специфического качества.
25. Определению качества в зависимости от поставленных задач (пять подходов).
26. Пирамида качества.
27. Сущность качества жизнедеятельности.
28. Аспекты качества жизнедеятельности (6 аспектов).
29. Понятие характеристики. Классы характеристик.
30. Понятие продукция. Категории продукции (четыре).

¹ Первые 20 вопросов выносятся на зачёт.

31. Основные элементы достойного образа жизни в современном обществе.
32. Четыре уровня качества и три аспекта качества.
33. Необходимые требования для обеспечения качества продукции.
34. Диаграмма обеспечения качества К. Исикавы.
35. Сущность управления качеством.
36. Принципы управления качеством (8).
37. Категории системы управления качеством продукции (7).
38. Методы управления качеством (4 группы).
39. Управленческие отношения в области качества.
40. Определение управления качеством на предприятии.
41. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество (5 факторов).
42. Состав управленческих функций при рассмотрении принципа управления качеством (9).
43. Уровни планирования качества (2).
44. Какие работы необходимо выполнить на предприятии при учете влияния внешних факторов на качество.
45. Основные этапы при организации работ по качеству (4).
46. Уровни персонала при обучении в области качества.
47. Мотивация персонала и качество.
48. Сущность контроля качества.
49. Принципы управления качеством, положенные в основу международных стандартов ИСО серии 9000:2000 (8 принципов).
50. Сущность метрологических основ управления качеством.
51. Показатели качества.
52. Оценка уровня качества продукции.
53. Статистические методы контроля и управления качеством продукции.
54. Этапы формирования качества продукции.
55. Контроль качества продукции.
56. Статистические методы анализа качества продукции.
57. Статистический анализ точности и стабильности технологических процессов.
58. Статистические методы регулирования технологических процессов.
59. Статистические методы приемочного контроля качества продукции.
60. Основные этапы и способы применения статистических методов управления качеством.
61. Инструменты управления качеством.
62. Развертывание функции качества.
63. Пять основополагающих стандартов Государственной системы стандартизации Российской Федерации.
64. Концепция системы стандартизации РФ.
65. Принципы стандартизации в РФ (4 принципа).
66. Категории нормативных документов по стандартизации (5 категорий).
67. Сущность государственного стандарта РФ.
68. Сущность отраслевых стандартов РФ.
69. Сущность стандартов предприятий РФ.
70. Сущность комплексной и опережающей стандартизации.
71. Содержание категории управления качеством.
72. Этапы развития концепции качества.
73. Проблемы в области качества.
74. Техничко-экономические основы управления качеством.
75. Актуальные задачи управления качеством на российских предприятиях в условиях рыночной экономики.
76. Японский опыт управления качеством.
77. Управление качеством в американских корпорациях.

78. Планирование качества продукции и услуг.
79. Методологические аспекты оценки качества.
80. Роль стандартизации и унификации в управлении качеством.
81. Роль кружков качества в решении его проблем.
82. Стимулирование качества на уровне предприятия, корпорации, административных образований.
83. Статистические методы контроля качества.
84. Организационное обеспечение качества.
85. Кадровое обеспечение качества.
86. Основные методы управления качеством.
87. «Семь инструментов качества» в Японской экономике.
88. Информационное обеспечение в принятии решений по качеству (роль и источники).

8.6. Темы для написания курсовой работы (представляется на выбор обучающегося, если предусмотрено рабочим планом).

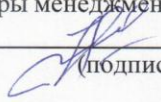
Курсовая работа не предусмотрена учебным планом

8.7. Формы контроля самостоятельной работы

Заслушивание докладов, проверка рефератов, проведение письменных работ, дискуссии и групповые обсуждения.

Рабочая программа учебной дисциплины «**Управление качеством**» составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки **080200.62 – Менеджмент**.

Рабочую программу учебной дисциплины составил:
докт. физ. – мат. Наук, профессор кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ
Филонов Николай Григорьевич _____


(подпись)

Программа дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 1 от «29» 08 2013 г.

Зав. кафедрой
докт. физ. – мат. наук, профессор _____ Н.Г. Филонов


(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией ФЭУ ТГПУ
протокол № 1 от «02» 09 2013 г.

Председатель методической комиссии _____ В.Г. Аникина
(подпись)


(подпись)