

«Управление качеством» является дисциплиной, объединяющей как специальные, так и междисциплинарные знания. Изучение данной дисциплины базируется на концепциях и понятиях теории управления качеством, логистики, финансового менеджмента, стратегического управления, маркетинга, управления инновационной деятельностью и направлено на формирование современного специалиста.

Предмет учебной дисциплины - отношения, которые формируются в процессе управления качеством в рамках системы менеджмента качества организации.

Цель учебной дисциплины - формирование комплекса знаний по базовым принципам, категориям, методам и инструментам управления качеством на современных предприятиях независимо от его отраслевой принадлежности, размера и структуры; сформировать представление о системной организации процессов управления качеством на предприятии, соответствует требованиям международных стандартов.

Содержание учебной дисциплины

1. БАЗОВЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ СОВРЕМЕННОЙ КОНЦЕПЦИИ КАЧЕСТВА

Тема 1.1. Сущность менеджмента качества и его современная концепция

Значение управления качеством в системе общего менеджмента: макро- и микро аспекты. Качество как фактор конкурентоспособности предприятия в рыночной системе хозяйствования. Многозначность трактовки понятия качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Современное понимание менеджмента качества

Тема 1.2. Эволюция подходов к управлению качеством

Становление и развитие менеджмента качества. Этапы формирования менеджмента качества в системе общего менеджмента. Качество как соответствие продукции установленным требованиям (система Тейлора). Качество продукции как соответствие стандартам и стабильности процесса (контрольные карты В.Шухарта и таблицы статистического приемочного контроля Х. Доджа). Концепция тотального управления качеством (TQC) А. Фейгенбаума. Качество продукции, процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям. Переход от концепции тотального управления качеством (TQC) к тотальному менеджменту качества (TQM). Развитие концепции TQM, MBQ, TQL. Международный опыт управления качеством. Развитие систем управления качеством в СССР.

Тема 1.3 Функции и методы управления качеством

Характеристика и содержание основных функций управления качеством. Схема функциональной структуры системы менеджмента качества. Место и роль политики в области качества в деятельности предприятия. Факторы, влияющие на формирование политики в области качества. Состав документов, отражающих содержание политики качества предприятия.

Классификация методов менеджмента качества. Основные инструменты контроля качества: гистограмма, диаграмма рассеяния, стратификация, контрольный лист, диаграмма Парето, диаграмма Исикава, контрольная карта. Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, стрелковая диаграмма, диаграмма процесса.

Тема 1.4. Экономика качеством

Управление затратами на качество. Современные подходы к определению уровня и структуры затрат на качество. Модель установления оптимальной цены качества. Классификация затрат на качество. Расходы соответствия и несоответствия. Определение затрат на качество и анализ их структуры. Методики учета затрат на качество, рекомендованные к использованию стандартам ISO 9004: метод управления затратами на качество, метод калькуляции затрат, связанных с процессами; метод определения расходов за низкого качества.

Тема 1.5. Концепция TQM как эффективный способ управления бизнесом

Концептуальное понимание Всеобъемлющего управления качеством (TQM). Цикл управления в системе TQM. Отличие модели управления организацией, основанной на использовании идей TQM, от традиционной модели управления. Базовые концепции TQM. Взаимосвязь TQM с другими направлениями менеджмента.

2. СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЕЕ ЭФФЕКТИВНОГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ

Тема 2.1. Стандартизация требований к качеству. Международные стандарты ISO, QS, GMP

Методологические основы стандартизации. Понятие и объекты стандартизации. Категории нормативных документов по стандартизации. Государственная система стандартизации, ее назначение и основные принципы. Тенденции совершенствования государственной системы стандартизации в Украине.

Международная стандартизация. Стандарты на систему управления качеством.

Тема 2.2. Построение системы управления качеством в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000

Общий подход к формированию системы качества в соответствии с требованиями стандартов ISO 9000: 2000. Элементы системы управления качеством в соответствии с требованиями стандарта ISO 9000: 1994: организационные и управленческие процедуры; процессы и методы управления продукцией; методы, методики и приборы контроля качества продукции и процессов; процессы «петли качества».

Тема 2.3. Порядок и процедура сертификации системы управления качеством

Государственная система сертификации, ее назначение. Виды сертификации: обязательная, добровольная. Национальные органы по сертификации. Порядок проведения и схемы сертификации. Современные тенденции развития и совершенствования процедуры сертификации в Украине.

Цель сертификации системы качества. Обеспечение соответствия системы качества требованиям стандарта ISO 9000. Процедура сертификации системы качества.

Тема 2.4. Правовое и организационное обеспечение процессов управления качеством

Понятие и значение правового обеспечения управления качеством продукции. Правовое регулирование качества продукции с учетом требований государства и потребителей. Закон Украины «О защите прав потребителей».

Международная сеть Интернет, ее роль в правовом и информационном обеспечении процессов управления качеством. Направления изменений организационной структуры управления в процессе внедрения и развития системы менеджмента качества. Управление развитием корпоративной культуры.