

Федеральное агентство по образованию Российской Федерации
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ГОУ ВПО «АмГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой КиТ

_____ Е.С. Новопашина

« _____ » _____ 2007 г.

УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством»

для специальностей 08.05.07 «Менеджмент организации»
08.05.02 «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)»
(дневная, заочная и заочно-сокращенная формы обучения)

Составитель: к.т.н., доцент Бабкина Н.А.
Факультет Экономический
Кафедра «Коммерция и товароведение»

2007

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
факультета экономических наук
Амурского государственного
университета

Бабкина Н.А.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Управление качеством» для студентов очной, заочной и заочно-сокращенной форм обучения специальности 08.05.07 «Менеджмент организации». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. –40 с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной, заочной и заочно-сокращенной форм обучения по специальности 08.05.07 «Менеджмент организации». Дисциплина входит в федеральный компонент цикла общепрофессиональных дисциплин и является обязательной для изучения.

Федеральное агентство по образованию Российской Федерации
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ГОУ ВПО «АмГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и научной работе
_____ Е.С. Астапова
«_____» _____ 2005 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по курсу «Управление качеством»

для специальностей 08.05.07 «Менеджмент организации»

08.05.02 «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)»

	Дневное обучение, специальность		Заочно-сокращенное обучение, специальность
	08.05.07	08.05.02	08.05.07
Курс	4	4	3
Лекции, час	32	32	12
Практические (семинарские) занятия, час	16	16	-
Зачет, семестр	7	7	6
Контрольная работа, семестр			6
Самостоятельная работа всего, час	62	48	98
Всего часов	110	96	110

Составитель: к.т.н., доцент Бабкина Н.А.
Факультет Экономический
Кафедра «Коммерция и товароведение»

2005 г.

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

1.1. Цели преподавания дисциплин

Управление качеством на предприятии является одним из факторов успеха в условиях рыночной экономики. Изучение и решение проблем качества является актуальнейшей задачей национального масштаба в области научного управления не только производственно-хозяйственной деятельностью, но и социально-экономическим развитием страны. Государственный стандарт высшего образования предусматривает изучение дисциплины «Управление качеством» студентами, обучаемыми по экономическим и управленческим специальностям, которая занимает важное место в подготовке современного квалифицированного менеджера.

Обучение управлению качеством включает, прежде всего, усвоение основных понятий категорий качества, концептуальных основ и методологию управления качеством. Это необходимые условия для изучения организационных аспектов создания систем управления качеством и практического решения проблемы качества продукции, его нормативно-правового обеспечения, а также экономического обоснования режимов создания качества. Благодаря этому должен формироваться современный взгляд на изучаемую проблематику, заключающийся в понимании и освоении концепции всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM).

Студент должен выработать навыки системного управления качеством и прийти к глубокому убеждению, что в процесс создания качества должен быть вовлечен весь персонал организации. Он должен освоить методологию анализа и планирования качества, его технического, организационного и информационного обеспечения, а также функции координации и контроля в процессе создания качества.

Расширение сферы внешнеэкономической деятельности обязывает уделить особое внимание роли международных стандартов ИСО 9000 в обеспечении качества и его сертификации. Изучение требований стандартов данной серии и соответствующих принципов управления качеством является предварительным условием для трансформации их в конкретные документы по созданию качества, отражающие специфику того или иного предприятия.

Целью дисциплины является формирование у студентов представлений о том, что такое качество и как им можно управлять. Качество относится применительно к промышленной продукции, сырью, интеллектуальной продукции, программному обеспечению, информации. Все перечисленное можно обозначить как "продукция". Поэтому качество продукции - это соответствие характеристикам, записанным в стандартах и отвечающим требованиям законодательства. "Конкурентоспособное качество" - это выполнение установленных требований и соответствие ожиданиям потребителя. Унификация основных требований способствует свободному обмену товарами на основе применения стандартов серии ИСО 9000 и сертификации.

Подготовка квалифицированных менеджеров во всем мире предусматривает изучение и освоение современных методов управления качеством продукции, процессов и систем управления.

Учебный процесс в рамках данной дисциплины включает:

лекции, в которых излагаются основополагающие, а также проблемные вопросы по темам данной программы;

практические занятия и семинары, предусматривающие выработку навыков в решении практических вопросов управления качеством;

самостоятельную работу, закрепляющую и дополняющую лекционный материал в процессе подготовки студента к практическим занятиям и семинарам;

письменное контрольное задание (реферат), выполнение которого служит развитию навыков самостоятельной работы и детальному изучению вопросов и проблем по тематике реферата.

1.2. Задачи изучения дисциплины

Задачи дисциплины – дать знания теоретических основ и управления качеством продукции; теоретические знания об управлении качеством во всех его проявлениях; прикладные знания в области развития форм и методов управления качеством; навыки реализации теоретических и прикладных знаний в практической деятельности экономиста - менеджера на предприятии.

В результате изучения дисциплины экономист-менеджер должен знать:

- основные понятия дисциплины;

- системы качества;
- основные положения сертификации продукции и систем качества;
- основные законодательные документы в области качества;
- методы определения показателей качества;
- стандарты национальные и международные в области обеспечения качества;
 - статистические методы повышения качества.

В результате обучения студенты должны овладеть следующими умениями и навыками:

- статистического регулирования процессов;
- анализа качества продукции;
- выбора схем сертификации;
- анализа качества деятельности предприятия.

1.3. Место дисциплины в системе подготовки специальности данного профиля

Дисциплина «Управление качеством» связана с другими дисциплинами межпредметными связями: предшествующими, сопутствующими и последующими.

Предшествующими связями с рядом естественнонаучных и математических дисциплин "Статистикой", "Информатикой", "Высшей математикой", с общепрофессиональными дисциплинами – «Менеджмент», «Безопасность жизнедеятельности», «Экономика предприятия», «Маркетинг». Кроме этого дисциплина «Управление качеством» связана предшествующими связями с рядом специальных дисциплин: «Экономика машиностроения», «Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях машиностроения», «Материаловедение», «Правовое обеспечение управленческой деятельности. Знания этих дисциплин необходимы для более глубокого понимания особенностей управления качеством продукции на предприятиях товаропроизводителей.

Сопутствующими связями дисциплина связана с курсами: «Логистика», «Исследование систем управления».

Высокий научный уровень и доказательность учебного материала курса должны органически сочетаться с его практической направленностью, с раскрытием места и роли управления качеством в сложных и многообразных процессах современной деятельности организации, предприятия.

1. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Федеральный компонент

- **08.05.07 «Менеджмент организации»:**

Сущность качества и управление им, основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством, квалиметрия как наука, ее роль, и методы и области практического применения.

2.2. Содержание тем программы

Тема 1. Основные категории и понятия управления качеством

Международный стандарт ИСО 8402 – основной нормативный документ по терминологии в области качества. Основные термины. Анализ определений основных терминов: качество, показатель качества продукции, управление качеством.

Тема 2. История развития теории и практики в области управления качеством

Эволюция мышления в области управления качеством. Место управления качеством в системе общего менеджмента. Зарубежный опыт управления качеством: В.Эдвардс Деминг, Джозеф М.Джуран. Японский опыт управления качеством : кружки качества. Российский опыт управления качеством: Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП), система КАНАРСПИ, система НОРМ, КСУКП. Управление качеством в Европе.

Тема 3. Показатели качества и методы их оценки

Виды показателей качества, их классификация. Измерения и оценка показателей качества. Требования к качеству продукции. Нормативные документы по

стандартизации. Категории и виды государственных стандартов. Квалиметрия как наука, методы и области практического применения.

Тема 4. Организационно – методические принципы обеспечения качества и управления качеством

Международные стандарты ИСО 9000 по обеспечению качества и управлению качеством: назначение, разработка, состав и структура стандартов. Модели качества. «Спираль качества». Круг Деминга. Содержание работ по управлению качеством продукции: планирование качества; контроль и анализ качества: контрольные карты, диаграмма Исикавы, диаграмма Парето; обучение и мотивация персонала: обучение персонала, стимулирование деятельности по совершенствованию качества, премии качества.

Тема 5. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях

Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000: 2000. Структура и функции систем качества. Состав нормативной документации систем качества. Разработка «Руководство по качеству» и программ качества. Стандарт ИСО 10013 по разработке руководства по качеству.

Тема 6. Обеспечение и функционирование систем качества

Роль и задачи службы управления качеством. Проверки систем качества: внутренние проверки, проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной. Стандарт ИСО 10011 по проверкам систем качества. Совершенствование систем качества. Отделы технического контроля и их задачи. Роль и задачи метрологической службы и управления качеством. Закон Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений». Стандарт ИСО 1012 – требования к качеству измерительного оборудования.

Тема 7. Управление затратами на обеспечение качества

Этапы формирования и виды затрат на качество продукции. Информационная база анализа затрат на качество продукции. Анализ брака и потерь от брака.

Тема 8. Сертификация продукции и систем качества

Определение, назначение и цели сертификации. Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области качества. Сертификация в международной практике. Европейские стандарты EN 45000 и нормативные документы

ИСО/МЭК по сертификации. Закон Российской Федерации «О техническом регулировании». Сертификация продукции. Схемы сертификации. Сертификация систем качества. Европейская сеть по сертификации систем качества.

Тема 9. Концепция «Всеобщего управления качеством»

Цели и задачи всеобщего управления качеством. Проблемы внедрения концепции «Всеобщего управления качеством» в деятельности организации.

3. Распределение часов по темам и видам учебных занятий для студентов дневного, заочного и заочно-сокращенного обучения

Наименование темы лекции	Формы обучение						
	Дневная				Заочная сокращенная		
	Всего	Лекц.	Практ	Самост.	Всего	Лекц.	Самост.
Тема 1. Основные категории и понятия управления качеством	8/8	2	0	6/6	8	1	7
Тема 2. История развития теории и практики в области управления качеством	10/10	4	0	6/6	10	1	9
Тема 3. Показатели качества и методы их оценки	20/20	4	10/10	6/6	20	1	19
Тема 4. Организационно – методические принципы обеспечения качества и управления качеством	8/8	2		6/6	8	1	7
Тема 5. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях	14/10	4		10/6	14	2	12
Тема 6. Обеспечение и функционирование систем качества	10/10	4		6/6	10	1	9
Тема 7. Управление затратами на обеспечение качества	14/8	4		10/4	14	1	13
Тема 8. Сертификация продукции и систем качества	18/16	6	6/6	6/4	18	2	16
Тема 9. Концепция «Всеобщего управления качеством»	8/6	2		6/4	8	2	6
Всего:	110/96	32	16/16	62/48	110	12	98

3.1. Практические и семинарские занятия, их содержание и объем в часах

Наименование практических (семинарских) занятий	Количество часов
	по дневной форме обуч.
1. Показатели качества продукции. Классификация показателей качества.	2
2. Дифференциальный, комплексный и смешанный методы оценки	2

уровня качества продукции. Решение задач.	
3.Экспертный метод оценки качества. Расчет коэффициентов весомости	4
4.Виды и категории стандартов. Изучение основополагающих стандартов ГСС.	2
5.Обязательная сертификация продукции. Порядок, схемы сертификации.	4
6. Сертификаты соответствия. Правила заполнения.	2
Всего:	16

4. Самостоятельная работа студентов

Перечень вопросов, включенных в каждую из тем программы, позволяет достаточно полно охарактеризовать теоретические основы различных элементов и процессов в области управления качеством, а так же проанализировать отечественный и зарубежный опыт решения конкретных проблем в этой области. Однако для более глубокого изучения отдельных тем программы предусмотрены темы рефератов.

Темы рефератов

1. Качество продукции как фактор конкурентоспособности.
2. Эволюция парадигмы управления качеством.
3. Роль управления качеством в общей системе менеджмента.
4. Современная концепция управления качеством.
5. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.
6. Проблемы внедрения концепции TQM в деятельность организации.
7. Показатели качества и методы их определения.
8. Особенности японской системы управления качеством.
9. Основные направления в области управления качеством.
10. Принципы деятельности высшего руководства организации в области качества.
- 11.Формирование стратегии и тактики фирмы в создании качества.
- 12.Организация службы качества в фирме.
- 13.Кружки качества, их роль и особенности деятельности.
- 14.Роль управленческого персонала в обеспечении качества.
- 15.Коллективные формы участия в совершенствовании качества.
- 16.Управление персоналом в процессе обеспечения качества.
- 17.Формы мотивации персонала к постоянному повышению качества работы.

18. Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством.
19. Влияние качества производства и качества продукции на экологическую безопасность.
20. Принципы формирования политики фирмы в области качества.
21. Статистическое регулирование процессов обеспечения качества.
22. Функционирование системы обеспечения качества.
23. Обеспечение качества функционирования систем управления.
24. Маркетинг в системе создания качества.
25. Особенности взаимодействия с поставщиками в процессе обеспечения качества.
26. Функционально-стоимостный анализ в управлении качеством.
27. Функциональный анализ системы управления качеством.
28. Применение методов Парето и Исикавы для анализа и улучшения качества.
29. Управление затратами на создание качества.
30. Роль и назначение стандартизации в обеспечении качества.
31. Организационно-правовые основы стандартизации в России.
32. Международная стандартизация как инструмент обеспечения качества.
33. Структура и функции ИСО.
34. Стандарты ИСО серии 9000.
35. Сертификация в системе обеспечения качества.
36. Организационно-правовые основы сертификации в России.
37. Особенности обязательной и добровольной сертификации продукции.
38. Международные организации по сертификации продукции.
39. Структура и функции государственной метрологической службы.
40. Международные метрологические организации.
41. Методы определения показателей качества.
42. Выборочный приемочный контроль и качество измерений.
43. Анализ качества деятельности предприятия.
44. Экономические проблемы управления качеством.
45. Уровень качества и производительность предприятия.

46. Уровень качества и прибыльность предприятия.
47. Уровень качества продукции и издержки ее производства.
48. Методы определения экономической эффективности повышения качества.
49. Проблемы оптимизации уровня качества.
50. Оптимизационные модели в управлении качеством.

5. Методические указания по выполнению контрольной работы.

Цель контрольной работы – проверка и оценка полученных студентами теоретических знаний и практических навыков по предложенной тематике.

При выполнении задания необходимо изучить рекомендованную литературу по курсу “Управление качеством”, законодательные, инструктивные и методические материалы.

Учитывая динамизм развития нормотворчества в области “Управления качеством”, наряду с рекомендованной литературой следует изучать новые, принятые в текущем периоде, инструкции, положения, другую документацию.

Контрольная работа состоит из 3 практических заданий.

Контрольная работа представляется студентами на рецензирование в письменном виде на листах формата А4 с соблюдением государственных стандартов, с последующей ее защитой.

Объем теоретической (реферативной) части не должен превышать 15 стр. рукописного текста. В тексте указываются: название темы, план работы, включая “Введение” и “Заключение”. Разделы работы должны быть озаглавлены.

Контрольная работа должна быть написана разборчивым почерком или отпечатана, страницы работы необходимо пронумеровать и оставить поля для замечаний (не менее 3 см). В работе допускаются только общепринятые сокращения.

Обложка оформляется как титульный лист установленного образца, с указанием всех необходимых реквизитов и номера варианта работы.

В конце контрольной работы приводится список использованной литературы.

Контрольная работа должна быть представлена на проверку в сроки, установленные в соответствии с графиком учебного процесса.

При удовлетворительном выполнении работа оценивается – “допущена к зачету”. К собеседованию студент обязан учесть все замечания рецензента и внести необходимые исправления и дополнения.

Студенты, представившие на проверку неудовлетворительные работы, выполняют работу повторно, либо вносят исправления в соответствии с указанными замечаниями.

Задание № 1.

Дать характеристику продукции по 13 показателям качества (заполните табл. 2). Вид продукции определяется в соответствии с последней цифрой Вашей зачетной книжки (табл. 1)

Таблица 1 Выбор вида продукции

Последняя цифра зачетной книжки	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
продукции Вид	Компьютер	Холодильник	Мягкая мебель	Сотовый телефон	Телевизор	Магнитофон	Видеокамеры	Калькулятор	Настольные часы	Кондиционер

Таблица 2 Показатели качества

Группа показателей качества	Характеристика группы	Показатели качества
1. Назначение	Характеризует природные или технические совершенства данной продукции и соответствие ее своему функциональному назначению	
2. Технологичность	Характеризует эффективность конструктивных и технологических решений, обуславливающих необходимую производительность общественного производства	
3. Сохраняемость	Характеризует приспособленность продукции к сохранению показателей ее качества в течение и после хранения и транспортирования	
4. Ремонтопригодность	Характеризует приспособленность изделия к предупреждению, обнаружению и устранению отказов и повреждений при техническом обслуживании и ремонте	
5. Безотказность	Характеризует способность изделия сохранять работоспособность в течение некоторой наработки без вынужденных перерывов вследствие возникновения отказов	
6. Долговечность	Характеризует способность изделия сохранять работоспособность до наступления некоторого предельного состо-	

	яния с необходимыми перерывами для технического обслуживания и текущих ремонтов	
7. Эргономичность	Характеризует свойства изделия, которые проявляются в системе “человек – изделие – среда использования” и влияют на эффективность деятельности человека при его взаимодействии с изделием (гигиенические, антропометрические, психофизиологические)	
8. Стандартизация и унификация	Характеризует насыщенность изделия стандартизованными и унифицированными частями	
9. Патентное право	Характеризует качество и весомость новых изобретений, реализованных в данном изделии, а также возможность беспрепятственной реализации оцениваемого изделия внутри страны и за рубежом	
10. Эстетичность	Характеризует способность определенных видов продукции удовлетворять человеческие потребности в красоте	
11. Транспортабельность	Позволяет количественно охарактеризовать приспособленность данной продукции качества к ее перевозкам определенными транспортными средствами и качества соответствующим погрузочно - разгрузочным работам	
12. Безопасность	Характеризует особенность продукции, обуславливающих безопасность лиц, взаимодействующих с этой продукцией	
13. Экология	Характеризует степень воздействия на природу побочных явлений, сопровождающих процесс использования данной продукции	

Задание № 2

Разработать программу повышения качества своей работы, указав занимаемую должность. Программа должна содержать не менее 7 мероприятий и оформляется в виде табл. 3. Сделать выводы, какие показатели качества своей работы повысили.

Таблица 3 Программа повышения качества работы

Мероприятия	Сроки	Ресурсы, руб.	Ответственный исполнитель
1			
2			

Задание № 3

Дать описание способов подтверждения соответствия, применяемых на вашем предприятии. Необходимо раскрыть следующее: дать определение способа подтверждения соответствия (декларирование, сертификация добровольная или обязательная), указать основные документы подтверждения соответствия, этапы проведения сертификации или декларирования а также какие сертификаты или

декларации используются на вашем предприятии, их назначения, привести в работе структуру управления качеством на предприятии.

6.Перечень и темы промежуточных форм контроля знаний

В процессе изучения дисциплины осуществляется контроль:

- входной – путем проверки подготовки студентов к занятиям;
- текущий – на практических занятиях при выполнении индивидуальных заданий;
- итоговый - зачет складывается из текущей работы студента в семестре, оформление результатов практических работ, демонстрации навыков решения задач по изучаемым темам.

7. Контрольные вопросы для оценки качества освоения дисциплины

1. Основные категории и понятия управления качеством
2. Эволюция мышления в области управления качеством
3. Цикл Деминга
4. Трилогия качества Джурана
5. Место управления качеством в системе общего менеджмента
6. Японский опыт управления качеством
7. Российский опыт управления качеством
8. Виды показателей качества
9. Измерение и оценка показателей качества
10. Номенклатура показателей качества продукции
11. Международная организация по стандартизации ИСО
12. Международная электротехническая комиссия МЭК
13. Стандарты серии ИСО 9000:2000
14. ФЗ « О техническом регулировании»
15. Технические регламенты, виды
16. Национальные стандарты, содержание, статус.
17. Метрологическое обеспечение качества продукции
18. Петля качества
19. Обеспечение качества маркетинга

20. Качество при разработке продукции
21. Качество материально-технического снабжения.
22. Обеспечение качества при производстве продукции
23. Обеспечение качества после производства продукции
24. Содержание работ по управлению качеством продукции
25. Планирование качества
26. Контроль и анализ качества
27. Семь простых методов статистического контроля качества
28. Обучение и мотивация персонала
29. Премии качества: Деминга, Болдриджа, Европейская.
30. Российская премия качества
31. Управление затратами на обеспечение качества
32. Сертификации в управлении качеством
33. Российская национальная система сертификации
34. Схемы сертификации
35. Порядок сертификации
36. Декларирование, виды декларирования и порядок
37. Сертификация систем качества и производств
38. Концепция «Всеобщего управления качеством»

8. Литература

8.1. Основная

1. Розова Н.К. Управление качеством. – СПб: Питер, 2002.- 224с.
2. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, издание 2-е переработанное и дополненное,- М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.- 463с.
3. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.
4. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
5. Федюкин В.К. Управление качеством процессов.- СПб.: Питер.2004 .- 208 с.

6. Шубенкова Е.В. Тотальное управление качеством: Учебное пособие.- М.: Издательство «Экзамен», 2005. – 256 с.
7. Новицкий Н.И., Олексюк В.Н. Управление качеством продукции: Учебное пособие. – Мн.: Новое задание, 2001.- 238 с.

8.2.Дополнительная

8. Спицнадель В.Н. Системы качества. Учебное пособие. СПб.: Изд. дои «Бизнес-пресс», 2000.-336 с.
9. Кремнев Г.Р. Управление производительностью и качеством: 17 – модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 5.- М.: ИНФРА – М. 2000.-256с.
10. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник.- М.: ИНФРА –М, 2002.-212 с.
11. Закон РФ “О защите прав потребителей” №2 - ФЗ от 09.01.96//Стандарт и качество. – 1996. – №3.
- 12.Закон РФ “Обеспечения единства измерений” № 4871 - 1 от 27.04.93//Российская газета, 1993.8 июня.
13. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
14. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
15. Елиферов В.Г. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни. Стандарты ИСО 9000 и Система менеджмента. -М.: Вершина,2006. – 296 с.
- 16.Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.
- 17.Федеральный закон от 27.12.2002 №184 «О техническом регулировании»
18. ГОСТ Р ИСО 9000-2001.Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- 19.ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.

20. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
21. Р 50.1.046-2003. Рекомендации по выбору форм и схем обязательного подтверждения соответствия продукции при разработке технических регламентов. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2003.
22. Порядок проведения сертификации в Российской Федерации. Утвержден постановлением Госстандарта России от 21.09.1994 г. №15. С изменением №1 утвержден постановлением Госстандарта России от 25.07.1996 г. № 5 – М.: ИПК Издательство стандартов, 1996.
23. Аронов И.З., Теркель А.Л. Формы и схемы обязательного подтверждения соответствия//Стандарты и качество. – 2003.- №8. –С.25-27.
24. Р 50.3.005-2003. Рекомендации по сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Временный порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000).
25. Р 50.1.044 – 2003. Рекомендации по стандартизации. Рекомендации по разработке технических регламентов. - М.: ИПК «Издательство стандартов», 2003.
26. www.gsen.ru – Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия населения. Официальный сайт.
27. www.vniipo.ru – Всероссийский научно – исследовательский институт противопожарной безопасности. Официальный сайт.
28. www.vinsvyaz.ru – Система сертификации «Связь»
29. www.gosstroy.ru – Федеральное агентство по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству. Официальный сайт.
30. www.gost.ru – Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

9. Учебно-методическая карта дисциплины

Номер недели	Номер темы	Вопросы изучаемые на лекции	Номер параграфического занятия	Используемые наглядные и методические пособия	Самостоятельная работа студентов		Форма контроля
					содержание	часы	
1	1	Международный стандарт ИСО 8402 – основной нормативный документ по терминологии в области качества. Основные термины. Анализ определений основных терминов: качество, показатель качества продукции, управление качеством.		МС ИСО 8402, ИСО 9000:2000, микроплакаты	1. Федеральное агентство по техническому регулированию. Функции, задачи. 2. Динамика понятий качества от Аристотеля до МС.	6/6/7	Подготовка докладов презентаций (Эл.вар)
2,3	2	Эволюция мышления в области управления качеством. Место управления качеством в системе общего менеджмента. Зарубежный опыт управления качеством: В.Эдвардс Деминг, Джозеф М.-Джуран. Японский опыт управления качеством : кружки качества. Российский опыт управления качеством: Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП), система КАНАР-СПИ, система НОРМ, КСУКП. Управление качеством в Европе.		Микроплакаты	1. История развития управления качеством в России 2. История развития управления качеством за рубежом 3. Кайдзен и всеобщий контроль качества. 4. Система Тейлора 5. Система Шухарта 6. Доктор Деминг и его теория управления качеством	6/6/9	Подготовка докладов презентаций. (Эл.вар)

4,5	3	Виды показателей качества, их классификация. Измерения и оценка показателей качества. Требования к качеству продукции. Нормативные документы по стандартизации. Категории и виды государственных стандартов. Квалиметрия как наука, методы и области практического применения.	1,2,3,4	Стандарты различных категорий и видов. Микроплакаты ФЗ «О техническом регулировании»	1.Общероссийский классификатор продукции (ОКП). 2.Товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности (ТН ВЭД). 3.Квалиметрия. История развития квалиметрии. 4.Статистические методы в современном менеджменте качества	6/6/19	Подготовка докладов презентаций. (Эл.вар)
6	4	Международные стандарты ИСО 9000 по обеспечению качества и управлению качеством: назначение, разработка, состав и структура стандартов. Модели качества. «Спираль качества». Круг Деминга. Содержание работ по управлению качеством продукции: планирование качества		ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Микроплакаты	1.Стандартизация в управлении качеством продукции. 2.Международная организация по стандартизации (ИСО) 3.Международная электротехническая комиссия (МЭК). 4.Работа по стандартизации в рамках Содружества независимых государств	6/6/7	Подготовка докладов презентаций. (Эл.вар)
7,8	5	Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000:2000. Структура и функции систем качества. Состав нормативной документации систем качества. Разработка «Руководство по качеству» и программ качества.		ГОСТ Р ИСО 9001-2001 ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Микроплакаты	1.История эволюционного развития стандартов серии ISO 9000 2.Европейская концепция доказательств качества. 3.Внедрение МС ИСО 9000 в производство	10/6/12	Подготовка докладов презентаций. (Эл.вар)
9,10	6	Роль и задачи службы управления качеством. Проверки систем качества: внутренний проверки, проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной. Совершенствование систем качества. Отделы техниче-		ФЗ «Об обеспечении единства измерений»	1.Метрология в управлении качеством. 2.Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 3.Инструменты управления качеством: внедрение изменений; управление мотивацией; «семь	6/6/9	Подготовка докладов презентаций. (Эл.вар)

		ского контроля и их задачи. Роль и задачи метрологической службы и управления качеством. Закон Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений». Стандарт ИСО 1012 – требования к качеству измерительного оборудования.			инструментов» управления качеством; FMEA – анализ; технология развертывания функций качества		
11, 12	7	Этапы формирования и виды затрат на качество продукции. Информационная база анализа затрат на качество продукции. Анализ брака и потерь от брака.		Микроплакаты	1.Влияние качества на прибыль 2.Затраты на качество: регистрация, подсчет, состав.	10/4/13	Подготовка докладов презентаций. (Эл.вар)
13, 14, 15	8	Определение, назначение и цели сертификации. Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области качества. Сертификация в международной практике. Европейские стандарты EN 45000 и нормативные документы ИСО/МЭК по сертификации. Закон Российской Федерации «О техническом регулировании». Сертификация продукции. Схемы сертификации. Сертификация систем качества. Европейская сеть по сертификации систем качества.	5,6	ФЗ «О техническом регулировании» Р 50.1.046-2003 Микроплакаты	1.Влияние качества на прибыль 2.Мотивационное обеспечение управления качеством 3.Европейская организация по качеству (ЕОК), цели и задачи. 4.Подтверждение соответствия продукции и услуг 5.Регистр Ллойда. История создания и развития 5.Дин ГОСТ ТЮФ. История создания и развития 6.Бюро Веритас. История создания и развития	6/4/16	Подготовка докладов презентаций. (Эл.вар)
16	9	Цели и задачи всеобщего управления качеством. Проблемы внедрения концепции «Всеобщего управления качеством» в деятельности организации.		www.gost.ru Микроплакаты	1.Национальные премии по качеству и их критерии: Премия Деминга (Япония); Премия М.Болдриджа (США); Российская премия по качеству; Европейская премия по качеству.	6/4/6	Подготовка докладов презентаций. (Эл.вар)

II.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1.Методические рекомендации по самостоятельному изучению теоретического материала курса.

1.1.Перечень примерных контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы по темам курса

Тема 1. Основные категории и понятия управления качеством

1. Дайте определение качества.
2. В чем существо основных аспектов понимания категории «качества»?
3. Что представляют собой категории «качество продукции», «качество услуги», «управление качеством»?
4. В чем заключается значение управления качеством на современном этапе?

Литература:

8. Розова Н.К. Управление качеством. – Спб: Питер, 2002.- 224с.
9. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, издание 2-е переработанное и дополненное,- М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.- 463с.

Тема 2. История развития теории и практики в области управления качеством

1. Назовите исторические предпосылки возникновения элементов и систем управления качеством в России.
2. Дайте определение управлению качеством, приведите перечень вопросов, дающих возможность проследить последовательность развития управления качеством в России.
3. Опишите саратовскую систему организации бездефектного изготовления продукции (БИП).
4. Какие вопросы производства позволило решить внедрение львовской системы бездефектного труда (СБТ)?
5. В чем специфика функционирования системы КАНАРПСИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий)?

6. Какие преимущества получали предприятия с внедрением системы НОРМ (научная организация труда по увеличению моторесурса)?
7. Какие вопросы необходимо решить для эффективного функционирования комплексных систем управления качеством продукции в условиях современных рыночных отношений?
8. Почему реализация японского опыта по деятельности кружков качества не оправдала себя в условиях современной России?
9. Назовите принципы четырех "Х", необходимые для успешной деятельности кружка качества, как неформального дееспособного подразделения. Охарактеризуйте их.

Литература:

1. Розова Н.К. Управление качеством. – СПб: Питер, 2002.- 224с.
2. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, издание 2-е переработанное и дополненное,- М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.- 463с.
3. Никитин В.А., Филончева В.В.Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.
4. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.

Тема 3. Показатели качества и методы их оценки

1. Что изучает квалиметрия?
2. Дайте классификацию методов измерения показателей качества.
3. Что представляет собой современная квалиметрия?
4. Какими статусами может обладать квалиметрия?
5. Какова роль квалиметрии в управлении качеством?
6. В чем сущность основных методов определения численных значений показателей качества?
7. Перечислите основные классификационные признаки показателей качества продукции.
8. Дайте классификацию показателей качества продукции
9. Что представляет собой интегральный показатель качества?

10. Какие типовые методы оценки наиболее широко применяются при проведении оценки уровня качества продукции?
11. Какова сущность дифференциального, комплексного и смешанного методов оценки уровня качества?
12. Перечислите основные виды стандартов.
13. Чем определяется категория стандартов?
14. Дайте определение процессам стандартизации. Назовите ее цели и задачи.
15. Охарактеризуйте экономические проблемы стандартизации.
16. В каком направлении развивается совершенствование методики определения эффективности хозяйственных мероприятий?
17. Приведите перечень нормативных документов по стандартизации и уточните порядок его изменения.
18. Дайте определение понятию "нормативности".
19. В каких случаях необязательные требования государственных стандартов могут переходить в разряд нормативных?
20. В чем различие понятий, содержащихся в терминах "контроль" и "надзор"?
21. Кем осуществляются государственный контроль и надзор?
22. Опишите роль и перечислите круг объектов государственного контроля.
23. Охарактеризуйте причины, обусловившие необходимость расширения межгосударственных контактов стран-участников СНГ в области стандартизации?
24. Какие стандарты приняты в странах СНГ в качестве межгосударственных?
25. Назовите первостепенные задачи государственных органов России в области стандартизации.

Литература:

1. Розова Н.К. Управление качеством. – СПб: Питер, 2002.- 224с.
2. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, издание 2-е переработанное и дополненное,- М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.- 463с.

3. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.
4. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
5. Федеральный закон от 27.12.2002 №184 «О техническом регулировании»

Тема 4. Организационно – методические принципы обеспечения качества и управления качеством

1. Опишите цели и задачи главной Международной организации по стандартизации (ИСО).
2. Какова структура руководящих органов этой организации?
3. Почему во всем мире производители вынуждены осваивать требования стандартов ИСО?
4. По какому пути идет развитие системы стандартизации в России?
5. В чем сущность и возможности диаграмм Парето и Исикавы?
6. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.
7. Назовите основные составляющие элементы цикла Деминга.
8. Перечислите основной состав документации систем управления качеством.
9. Какова основная цель проведения конкурса на премию качества?
10. Почему необходимо уделять особое внимание обучению персонала теоретическим основам управления качеством?
11. В чем заключается отличие «петли качества» от «спирали качества»?
12. Какова основная цель статистических методов контроля?

Литература:

1. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, издание 2-е переработанное и дополненное,- М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.- 463с.
2. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.

3. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
4. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
5. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.

Тема 5. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях

1. Какую роль сыграли стандарты ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества?
2. Дайте характеристику первых пяти стандартов ИСО серии 9000.
3. Какие критерии отбора рекомендуются стандартами МС ИСО 9000 для выбора конкретной системы качества?
4. Какие преимущества производителю и клиенту предоставляет реализация рекомендаций и требований стандартов ИСО серии 9000?
5. Перечислите основные принципы СМК.
6. Кто осуществляет текущее руководство системой качества на производстве?
7. Перечислите необходимые условия осуществления планирования систем качества на стадии проектирования.
8. Приведите примеры типовых компонентов политики в области качества.
9. Перечислите обязательные документированные процедуры СМК.
10. Какие требования предъявляются к составу и структуре документов СМК?
11. Что является показателями качества процессов?

Литература:

1. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.
2. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.

3. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
4. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
5. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.

Тема 6. Обеспечение и функционирование систем качества

1. Как вы понимаете принцип СМК « принятие решений на основе фактов»?
2. Как вы понимаете «внутренний аудит СМК организации»?
3. Какова роль метрологического обеспечения в управлении качеством продукции?
4. Почему необходимо обеспечение единства измерений?
5. Дайте определение понятию "поверка" и ее типам.
6. Опишите цель и виды государственного метрологического надзора.
7. Охарактеризуйте новый вид контроля - калибровку средств измерений.
8. От чего зависит качество измерений?
9. Что означает сходимост ь результатов измерений?
- 10.Как организована деятельность по обеспечению единства измерений в РФ?
- 11.Что является законодательной основой метрологической деятельности в России?
- 12.Для чего необходимо лицензирование деятельности по производству, ремонту и продаже средств измерений?
- 13.Какую цель преследует в своей деятельности международные метрологические организации?

Литература:

1. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, издание 2-е переработанное и дополненное,- М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.- 463с.
2. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
3. Закон РФ “Обеспечения единства измерений” № 4871 - 1 от 27.04.93//Российская газета, 1993.8 июня.
4. Федеральный закон от 27.12.2002 №184 «О техническом регулировании»

Тема 7. Управление затратами на обеспечение качества

1. Дайте характеристику этапов формирования затрат на качество.
2. Что является информационной базой анализа затрат на качество?
3. В чем преимущества сметы затрат перед другими носителями информации?
4. Почему получение внешней информации является трудоемким и дорогостоящим процессом?
5. Перечислите источники вторичной информации для анализа возможностей снижения себестоимости продукции.
6. Для какой цели применяется диаграмма рассеивания? Перечислите этапы ее построения.
7. Каковы принципы применения ФСА?
8. Охарактеризуйте этапы ФСА.
9. В чем заключается принцип Эйзенхауэра в ФСА?

Литература:

1. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, издание 2-е переработанное и дополненное,- М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.- 463с.
2. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
3. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.

4. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.

Тема 8. Сертификация продукции и систем качества

1. Дайте определение сертификации и ее видов.
2. Каково взаимоотношение процедур сертификации системы качества и обеспечения (подтверждения) соответствия?
3. В каких целях проводится сертификация?
4. Опишите порядок проведения сертификации продукции.
5. Дайте определение системы сертификации.
6. Кто является участником процесса сертификации продукции?
7. В чем различие между сертификацией соответствия и знаком соответствия?
8. Объясните причину необходимости расширения сферы внедрения обязательной сертификации.
9. Назовите органы систем сертификации и их функции.
10. Что такое инспекционный контроль?
11. Дайте определение схем сертификации и перечислите случаи их применения.
12. Каким образом соотносятся понятия "испытания" и "сертификация"?
13. Охарактеризуйте особенности сертификации услуг.
14. Перечислите основные направления работы по внедрению и совершенствованию систем качества услуг.
15. Какими принципами руководствуются при оплате работ по сертификации?

Литература:

1. Розова Н.К. Управление качеством. – СПб: Питер, 2002.- 224с.
2. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, издание 2-е переработанное и дополненное,- М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.- 463с.
3. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.

4. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
5. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
6. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
7. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.
8. Федеральный закон от 27.12.2002 №184 «О техническом регулировании»

Тема 9. Концепция «Всеобщего управления качеством»

1. Назовите основные цели всеобщего управления качеством.
2. Дайте классификацию элементов концепции всеобщего управления качеством.
3. Охарактеризуйте уровни качества японской модели управления качеством.
4. Опишите условия эффективности и 7 основных этапов применения системы всеобщего качества.
5. Что представляют собой стандарты ИСО серии 9000 на системы качества?
6. В чем специфика их применения в России и странах Общего рынка?
7. В каком направлении осуществляется работа по сертификации?
8. В чем преимущество применения критериев премий по качеству?
9. Опишите модель оценивания.
10. Что включает в себя оценка качественных характеристик?
11. На каких критериях основывается оценка национальных премий по качеству?
12. Объясните особенность подхода при определении показателей Европейской премии по качеству.

13. В чем суть метода самооценки?
14. Каким образом она проводится?
15. Какие составляющие формируют полный цикл процесса самооценки?
16. Объясните необходимость разработки общефирменных систем.
17. Чем вызвана необходимость появления концепции всеобщего менеджмента? Как она соотносится с управлением качеством?
18. Чем характеризуется внедрение методов всеобщего качества в условиях России?

Литература:

1. Розова Н.К. Управление качеством. – СПб: Питер, 2002.- 224с.
2. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, издание 2-е переработанное и дополненное,- М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.- 463с.
3. Никитин В.А., Филончева В.В.Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.
4. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
5. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
6. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.

1.2.Методические рекомендации по выполнению практических работ

Практические работы выполняются согласно рекомендаций учебно-методических пособий:

1. Бабкина Н.А. Еремина О.Б.Метрология, стандартизация, сертификация. Методическое пособие по выполнению практических работ для студентов специальности «Коммерция (торговое дело).- Бл-к: АмГУ, 2004.- 36с.
2. Бабкина Н.А. Метод экспертных оценок: Учебно-методическое пособие./Благовещенск, Амурский государственный университет. 2005.

III. РАЗДАТОЧНЫЕ И УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К ЗА- НЯТИЯМ, ВКЛЮЧАЯ ПЕЧАТНЫЕ, АУДИО-, ВИДЕОМАТЕРИАЛЫ

1. Бабкина Н.А., Еремина О.Б. Метрология, стандартизация сертификация: Методическое пособие для выполнения практических работ/ Благовещенск, 2004.- 36с.

2. ФЗ «О техническом регулировании»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.
3. ФЗ «Об обеспечении единства измерений»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.
4. Микроплакаты (презентации) по всем основным темам курса.
5. Бабкина Н.А. Метод экспертных оценок: Учебно-методическое пособие./Благовещенск, Амурский государственный университет. 2005

Пример презентаций по темам лекций:

Документированные процедуры

4.2.3 Управление документацией

4.2.4 **Управление записями**

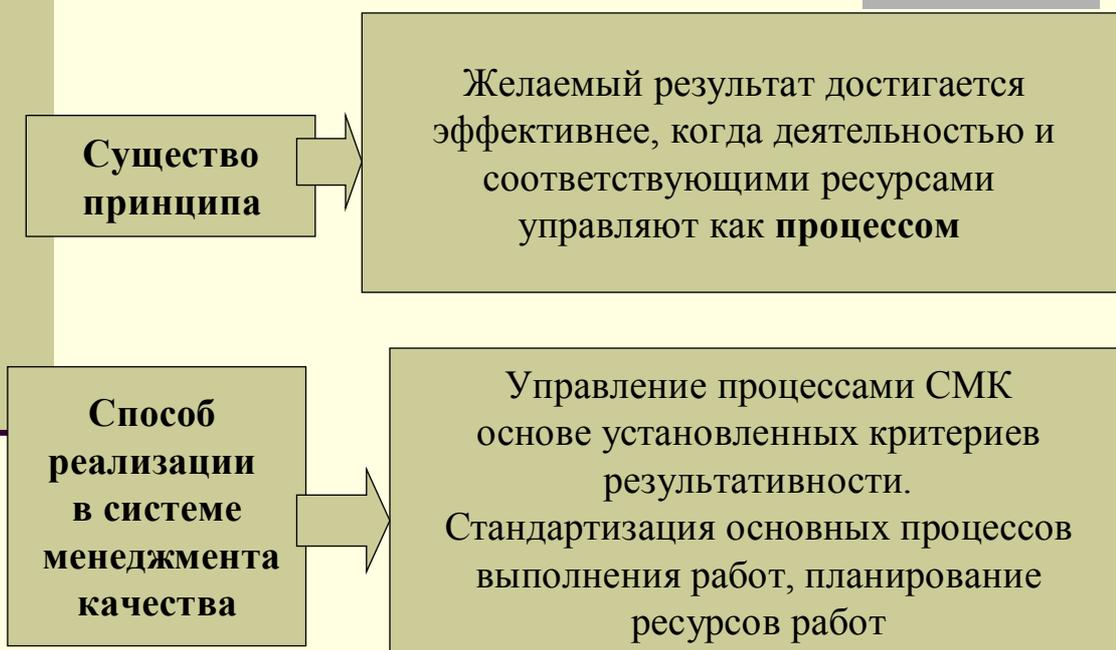
8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)

8.3 Управление несоответствующей продукцией

8.5.2 Корректирующие действия

8.5.3 Предупреждающие действия

Процессный подход



Пять шагов к снижению затрат – программа «5S»

- **Seiri – сортировка,**
- **Seition – организация,**
- **Seiso – очистка,**
- **Seiketsu – стандартизация,**
- **Shitsuke – улучшение стандартов и демонстрация приверженности им.**

Декомпозиция долгосрочной цели организации в области качества

Стать лидером российского рынка по продукции, выпускаемой организацией

1. Поддерживать способность выпуска, максимально удовлетворяющий требования потребителей

1.1. Разработать СМК в соответствии с МС ИСО 9000:2000

1.2. Поддерживать качество продукции на уровне более высоком, чем у конкурентов

Основу согласованного комплекса стандартов качества серии 9000 выпуска 2000 года образуют восемь принципов менеджмента качества

1. Ориентация на потребителей

2. Лидерство руководителей

3. Вовлечение работников

4. Процессный подход

5. Системный подход

6. Постоянное улучшение

7. Принятие решений, основанное на фактах и анализе данных.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиком.

Причины создания СМК

ВНЕШНИЕ

- Требования заказчиков и инвесторов при заключении договоров
- Законодательство в области качества
- Политика государства в области качества
- Необходимость обеспечения конкурентного преимущества
- Страхование и кредитование
- Упрощение процесса получения лицензий или разрешений
- Повышение имиджа организации в регионе и отрасли.
- Возможность сотрудничества в совместных работах и проектах с иностранными организациями.
- **Обязательное условие для получения государственного, военного или любого другого заказа который финансируется из бюджета страны или города.**
- Получение преимущества перед конкурентами при участии в тендерных торгах.

ВНУТРЕННИЕ

- Снижение непроизводительных затрат
- Снижение себестоимости и совершенствование внутренней эффективности
- Обеспечение и улучшение воспроизводимого качества продукции
- Повышение гибкости перестройки процессов при изменяющихся требованиях и ожиданиях заказчика
- Наглядность (управляемость) административных и технологических процессов в организации

Эволюция стандартов по системам менеджмента качества

- **1962 г.** - документ **NPС200-2**, в котором устанавливались стандарты качества для подрядчиков, участвующих в программе космических технологий.
- **1963 г.** - американский стандарт **MIL-Q-9858**.
- **1970 г.** - стандарт **DEF-Stan 05-08**.
- **1984 г.** - по линии министерства обороны стандарты серии **AQAP: AQAP 1, AQAP 4 и AQAP 9**.
- **1972 г.** - Институт по стандартизации Великобритании - документ **BS 4891 - "Руководство в вопросах обеспечения качества"**

IV. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ

В процессе изучения дисциплины осуществляется контроль:

входной – путем проверки подготовки студентов к занятиям, опрос;

текущий – на практических занятиях при выполнении индивидуальных заданий по темам. Устная защита практических работ.

итоговый - осуществляется на зачетно- экзаменационной сессии по факту изучения дисциплины студентом. Экзамен (зачет) по вопросам, представленным в рабочей программе курса. На основании выше упомянутого перечня вопросов составлены тесты.

Примерный вариант теста:

1. Различают два вида технических регламентов:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| а) общие технические регламенты | в) специальные технические регламенты |
| б) добровольные технические регламенты | г) совместный технический регламент |

2. Технический регламент содержащий требования, учитывающие технологические и иные особенности отдельных видов деятельности или продукции называется:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| а) общие технические регламенты | в) специальные технические регламенты |
| б) добровольные технические регламенты | г) совместный технический регламент |

3. Разработчиком технического регламента может быть:

- а) только государственное предприятие
- б) любое лицо
- в) лицо, имеющее лицензию на разработку технических регламентов

4. Основанием для проведения обязательной сертификации является:

- а) инициатива юридических или физических лиц
- б) законодательные акты РФ

5. Отбор образцов для целей сертификации производят представители:

- а) только органа по сертификации (ОС)
- б) только испытательной лаборатории (ИЛ)
- в) ОС или ИЛ
- г) только изготовителя
- д) ОС и изготовителя

6. Для проведения сертификации заявитель направляет заявку в орган по сертификации:

- а) расположенный территориально ближе всех
- в) в любой, имеющий соответствующую область аккредитации
- б) рекомендованный территориальным центром стандартизации, метрологии и сертификации

7. Копия сертификата соответствия может быть заверена:

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| а) только нотариусом | в) только ОС, выдавшим подлинник |
| б) только держателем подлинника | г) или 1 или 2 или 3 |

- 8. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией осуществляет:**
- любой ОС
 - только ОС, выдавший сертификат на эту продукцию
 - госторгинспекция
- 9. Уровень качества продукции – это относительная характеристика ее качества, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с аналогичными показателями качества базового образца**
- Да
 - нет
- 10. Какая формула расчета относительных показателей используется, если увеличение абсолютного значения ПК приводит к увеличению общего качества продукции.**
- $Q_i = P_i / P_{i_{\text{баз}}}$;
 - $Q_i = P_{i_{\text{баз}}} / P_i$.
- 11. Критерий Пирсона изменяется от 0 до 1 и характеризует степень согласованности мнения экспертов в группе**
- Да
 - Нет
- 12. Схема сертификации – это порядок действий третьей стороны, которые являются необходимым и достаточным для подтверждения соответствия заявленной продукции требованиям НД.**
- Да
 - Нет
- 13. В регистрационном номере сертификата соответствия код типа объекта сертификата, обозначается прописными буквами латинского алфавита: А, В, С, Н, Е. Буква А – обозначает:**
- партия (единичное изделие), сертифицированная на соответствие обязательным требованиям
 - партия (единичное изделие), сертифицированное на соответствие требованиям нормативных документов
 - серийно выпускаемая продукция, сертифицированная на соответствие обязательным требованиям
- 14. Введенный в действие с 01.07.2003 года ФЗ «О техническом регулировании» отменил действие следующих двух законов:**
- О стандартизации
 - Об обеспечении единства измерений
 - О сертификации продукции и услуг
 - О защите прав потребителей
- 15. В МС ИСО 9000:2000 приведены восемь принципов менеджмента качества. Какие три из ниже перечисленных относятся к ним:**
- Подотчетность
 - Взаимовыгодные отношения с поставщиками
 - Не совмещение полномочий
 - Транспарентности
 - Постоянное улучшение
 - Вовлечение персонала
- 16. Расставьте по порядку основные этапы сертификации продукции:**
- инспекционный контроль.
 - анализ полученных результатов и принятие решения о выдаче сертификата.
 - рассмотрение и принятие решения по заявке
 - проведение необходимых проверок на основе схем сертификации
 - подача заявки на сертификацию
 - выдача сертификата
- 17. Коэффициент конкордации изменяется в пределах**
- От 0 до 1
 - От -1 до + 1
 - От 1 до 100
- 19. Менеджмент качества связан:**
- только с производственными подразделениями компании

- 2) со всей системой управления компании
 - 3) с внешними поставщиками компании
- 19. Какие из ниже перечисленных процедур являются обязательными документированными процедурами предприятия согласно МС ИСО 9001:2000**
- 1) Управление документацией
 - 2) Корректирующие действия
 - 3) Управление запасами
 - 4) Управление персоналом
 - 5) Внутренние аудиты
 - 6) Управление несоответствующей продукцией
- 20. Относительный показатель качества – отражает отношение суммарного полезного эффекта к сумме затрат на создание и эксплуатацию**
- 1) Да
 - 2) Нет