

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по образовательной деятельности  
А.А.Панфилов  
« 31 » 08 2017.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль/программа подготовки «Управление проектами»

Уровень высшего образования бакалавриат

Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
5	5/180	18	36		126	Зачет с оценкой
Итого	5/180	18	36		126	Зачет с оценкой

Владимир 2020

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью дисциплины «Менеджмент качества в организации» является овладение учащимися теоретическими знаниями и практическими навыками в области принятия и реализации управленческих решений, связанных с совершенствованием бизнес-процессов организации в рамках сферы функционального менеджмента – менеджмента качества. Дисциплина по характеру является интегрирующей. Курс выстроен как идеология и технология управления органически связанными бизнес-процессами предприятия.

Предметом изучения управления качеством являются принципы и методы построения, сертификации и функционирования системы менеджмента качества организации, как неотъемлемой составляющей совокупности бизнес-процессов организации, соответствующая документация. Курс включает современные концепции процессного управления организацией, совокупность методов и инструментов моделирования, диагностики и реорганизации бизнес-процессов, актуальные направления обеспечения производства соответствующей продукции и услуг.

Основными задачами дисциплины являются:

- Ознакомление с базовыми понятиями и концепциями управления качеством;
- Изучение развития подходов к управлению качеством;
- изучение положений стандартов серии ISO 9000
- формирование умений моделирования бизнес-процессов организации;
- формирование умений подготовки основных документов СМК;
- овладение навыками документального оформления решений в управлении качеством деятельностью организации;
- приобретение навыков выбора и применения инструментов управления качеством;
- овладение навыками использования инструментов экономики качества.
- оформления результатов собственного интеллектуального труда

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.10 «Менеджмент качества в организации» относится к дисциплинам вариативной части (Б1.Б) блока 1 (Б1) ОПОП. Дисциплина изучается на третьем курсе. Междисциплинарность курса, согласно обозначенной цели выражается в устойчивой взаимосвязи с дисциплинами блока ОПОП федерального компонента.

Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов по выполнению практических заданий, изучению источников. Изучение дисциплины для студентов очной формы обучения осуществляется в течение одного семестра. По дисциплине осуществляется текущий контроль и промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент качества в организации» направлен на формирование следующих компетенций:

**профессиональные компетенции:**

ПК-7 - владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

ПК-8 – владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

ПК-13 - умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций

ПК-14 - умение применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета

**Планируемые результаты обучения по дисциплине**

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-7	Полное	<p><b>Знать:</b> 3 5 (ПК-7) методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ</p> <p><b>Уметь:</b> У 3 (ПК-7) координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ</p> <p><b>Владеть:</b> В2 (ПК-7) навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов</p>
ПК-8	Частичное	<p><b>Знать:</b> 3 1 (ПК-8) базовые правила документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</p> <p><b>Уметь:</b> У 1 (ПК-8) документально оформлять решения в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</p> <p><b>Владеть:</b> В 1 (ПК-8) навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</p>
ПК-13	Полное	<p><b>Знать:</b> 3 1 (ПК-13) модели бизнес- процессов и их этапы</p> <p><b>Уметь:</b> У 1 (ПК-13) использовать технические средства и информационные технологии для моделирования бизнес - процессов</p> <p><b>Владеть:</b> В 1 (ПК-13) навыками по выбору современных технических средств и информационных технологий для моделирования бизнес-процессов в практической деятельности организаций</p>
ПК-14	Полное	<p><b>Знать:</b> 3 3 (ПК-14) знать методы управления затратами</p> <p><b>Уметь:</b> У 1 (ПК-14) использовать методы управления затратами в операционной деятельности организации</p> <p><b>Владеть:</b> В 1 (ПК-14) методикой калькулирования затрат в операционной деятельности организации</p>



#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часа.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.	5	1-2	2	4		14	3/50	
2	Гуру менеджмента качества.	5	3-4	2	4		14	3/50	
3	Отечественный опыт управления качеством.	5	5-6	2	4		14	3/50	
4	Базовые концепции и идеология TQM.	5	7-8	2	4		14	3/50	Рейтинг-контроль №1
5	Инструменты менеджмента качества	5	9-10	2	4		14	3/50	
6	Стандарты СМК серии ISO.	5	11-12	2	4		14	3/50	
7	Аудит качества и премии качества.	5	13-14	2	4		14	3/50	Рейтинг-контроль №2
8	Затраты на качество Управление затратами на качество	5	15-16	2	4		14	3/50	
9	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации	5	17-18	2	4		14	3/50	
Всего за 5 семестр:									Рейтинг-контроль №3
Наличие в дисциплине КП/КР				18	36		126	27/50	Зачет с оценкой
Итого по дисциплине				5	18	36	126	27/50	Зачет с оценкой

#### Содержание лекционных занятий по дисциплине

##### Тема 1 Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.

Содержание темы. Понятие качества продукта и процесса. Цели, функции менеджмента качества. Ценность для производителя и ценность для потребителя. Концепции качества. Фаза контроля качества. Фаза управления качеством. Фаза менеджмента качества. Фаза планирования качества. Экологический менеджмент.

##### Тема 2 Гуру менеджмента качества.

Содержание темы. Эдвард Деминг и его 14 принципов управления качеством.; Джозеф Джуран - концепция AQL и спираль Джурана; Филипп Кросби система ZD («ноль дефектов»), "качество - бесплатно"; Арманд Фейгенбоум и его концепция TQC; Каору Исикава – автор японского варианта комплексного управления качеством, кружки качества, диаграмма причины-следствие.

##### Тема 3 Отечественный опыт управления качеством.

Содержание темы. Обеспечение качества продукции в дореволюционный период. Довоенный период, стандартизация и унификация продукции. Управление качеством и НОТ. Саратовская система БИП. Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий". Научная организация работ по повышению моторесурса (НОРМ). Разработка и внедрение КСУКП в СССР. Опыт внедрения ИСО в СССР и России

#### **Тема 4 Базовые концепции и идеология TQM.**

Содержание темы. Принципы TQM. Ориентация на потребителя. Лидерство руководства. Вовлечение работников. Процессный подход. Постоянное улучшение. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Система бизнес-процессов организаций. Моделирование бизнес-процессов.

#### **Тема 5 Инструменты менеджмента качества**

Содержание темы. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма Ишикава. Матрица контролер. Графики и диаграммы. Диаграмма сродства. Диаграмма связей. Древоидная диаграмма. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма. Матрица приоритетов.

#### **Тема 6 Стандарты СМК серии ISO.**

Содержание темы. Разработка и внедрение стандартов управления качеством. Процесс разработки и принятия стандарта в ISO. Состав базовых стандартов ISO. Версии стандарта, отличия версий. Назначение и структура стандартов ISO 9000, ISO 9001? ISO 9004. Обеспечение соответствия системы качества требованиям стандарта ISO. Отраслевые стандарты СМК. Отечественные стандарты. Использование стандартов.

#### **Тема 7 Аудит качества и премии качества.**

Содержание темы. Порядок и организация сертификации на соответствие стандартам СМК. ISO 9000.

Реализация процессного подхода в стандартах ISO. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO. Состав документации по процессам. Обучение персонала в процессе подготовки сертификации на соответствие ISO

Международные и отечественные премии качества.

#### **Тема 8 Затраты на качество Управление затратами на качество**

Содержание темы. Структура затрат на качество с позиций теории стоимости. Классификации затрат на качество. Планирование затрат на качество. Учет затрат на качество. Направления снижения затрат на качество. Оценка экономической эффективности внедрения систем управления качеством.

#### **Тема 9 Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации**

Содержание темы. Необходимость разработки и внедрения СМК. Структура и порядок разработки СМК. Команда разработки СМК. Организационная структура СМК. Использование консалтинга в разработке и внедрении СМК. Принципы разработки. Факторы успеха. Причины неудач. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.

#### **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине менеджмента качества. Новейшая концепция**

#### **Тема 1 Основные понятия в области управления качеством.**

Тема 1. Показатели качества, как основная категория оценки потребительских свойств

Тема 2. Оценка показателей качества продукции на примере конкретных свойств товара

#### **Тема 2 Гуру менеджмента качества.**

Тема 1. Стадии развития философии управления качеством

Тема 2 Стадии развития философии управления качеством

#### **Тема 3 Отечественный опыт управления качеством.**

Тема 1. Развитие управления качеством в России

Тема 2. Развитие управления качеством в России

#### **Тема 4 Базовые концепции и идеология TQM.**

Тема 1. Основные положения и принципы TQM

Тема 2. Система бизнес-процессов организаций. Моделирование бизнес-процессов

#### **Тема 5 Инструменты менеджмента качества.**

Тема 1. Показатели качества и их оценка

Тема 2. Статистические методы оценки и контроля качества

#### **Тема 6 Стандарты СМК серии ISO.**

Тема 1. Международные организации по стандартизации ИСО и МЭК

Тема 2. Характеристика международных стандартов серии ИСО 9000

### **Тема 7 Аудит качества и премии качества.**

Тема 1. Особенности и этапы проведения сертификации системы менеджмента качества.

Тема 2. Международные и отечественные премии качества

### **Тема 8 Затраты на качество Управление затратами на качество.**

Тема 1. Методы классификации затрат на качество

Тема 2. Методы определения оптимальной цены на качество продукции.

### **Тема 9 Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации.**

Тема 1. Разработка общесистемной и специальной документации систем менеджмента качества

Тема 2. Документирование процессов

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

При чтении лекций используются такие интерактивные формы обучения, как разбор конкретных ситуаций, элементы ролевых игр, элементы профессиональных тренингов.

При проведении практических занятий используются следующие интерактивные формы обучения:

разбор конкретных ситуаций, выявленных студентами при выполнении домашних заданий;

ролевые игры при выполнении студентами групповых заданий на занятиях;

элементы профессиональных тренингов для отработки навыков реализации менеджмента

качества в организации

разбор конкретных ситуаций при внеаудиторной работе преподавателя со студентами (обратная связь по системе понял-планируешь делать, поделишься) в формате сообщений по e-mail;

просмотр и последующее обсуждение мастер-классов, тренингов, вебинаров, экспертов и специалистов по рекомендации преподавателя, находящихся в открытом доступе в сети ИНТЕРНЕТ.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет более 50% аудиторных занятий.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема №1, 2, 3);*
- *Групповая дискуссия (тема №3, 4);*
- *Ролевые игры (тема №7, 8, 9);*
- *Тренинг (тема №5);*
- *Анализ ситуаций (тема №2);*
- *Применение имитационных моделей (тема №4);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №9);*

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **Самостоятельная работа студентов**

1. Экологический менеджмент
2. Кружки качества
3. Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий"
4. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.
5. Стрелочная диаграмма
6. Отраслевые стандарты СМК
7. Международные и отечественные премии качества
8. Направления снижения затрат на качество.
9. Проектный подход в разработке и сертификации СМК



## Темы теоретических вопросов к контрольной работе по курсу "Менеджмент качества в организации"

1. Понятие качества. Ценность для производителя и ценность для потребителя.
2. Концепции качества. Концепция общества потребления.
3. Концепции качества. Фазы контроля качества.
4. Концепции качества. Фазы управления качеством.
5. Концепции качества. Фаза менеджмента качества.
6. Концепции качества. Фаза планирования качества.
7. Концепции качества. Экологический менеджмент.
8. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (кроме принципов)
9. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (принципы)
10. Гуру менеджмента качества. Вклад Джозефа Джурана.
11. Гуру менеджмента качества. Вклад Филиппа Кросби.
12. Гуру менеджмента качества. Вклад Арманда Фейгенбоума.
13. Гуру менеджмента качества. Вклад Исикава, Тагути.
14. Отечественный опыт управления качеством.
15. Стандарты качества. Понятие, структура стандартов.
16. Стандарты качества. Семейство стандартов ISO 9000.
17. Стандарты качества. Семейство стандартов ISO 14000.
18. Стандарты качества. Порядок и организация сертификации на соответствие ISO 9000.
19. Процессный подход к качеству в стандартах ISO
20. Методы моделирования бизнес-процессов
21. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO
22. Обучение персонала в процессе подготовки сертификации на соответствие ISO
23. Затраты и эффект от проведения сертификации.
24. Экономика качества. Традиционная и современная модели.
25. Экономика качества. Классификация издержек на качество.
26. Программное обеспечение систем управления качеством.
27. Опыт внедрения систем управления качеством и сертификации в России.
28. Развертывание функции качества.
29. Инструменты контроля и управления качеством.
30. Диаграмма Парето, диаграмма причины-следствие Исикавы.

### Вопросы для подготовки к опросу

#### по дисциплине «Менеджмент качества в организации»

#### Тема 1. Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.

1. Понятие качества продукта и процесса.
2. Цели, функции менеджмента качества.
3. Ценность для производителя и ценность для потребителя.
4. Концепции качества..

#### Тема 2. Гуру менеджмента качества.

1. Эдвард Деминг и его 14 принципов управления качеством
2. Джозеф Джуран - концепция AQI и спираль Джурана;
3. Филипп Кросби система ZD («ноль дефектов»), "качество – бесплатно
4. Каору Исикава – автор модели кружков качества, диаграмма причины-следствие.

#### Тема 3. Отечественный опыт управления качеством.

1. Управление качеством и НОТ.
2. Саратовская система БИП.
3. Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий".
4. Разработка и внедрение КСУКП в СССР.
5. Опыт внедрения ИСО в СССР и России

#### **Тема 4 Базовые концепции и идеология TQM.**

1. Принципы TQM. Ориентация на потребителя.
2. Лидерство руководства.
3. Вовлечение работников.
4. Постоянное улучшение
5. Принятие решений, основанное на фактах.
6. Система бизнес-процессов организаций.
7. Моделирование бизнес-процессов.

#### **Тема 5. Инструменты менеджмента качества**

1. Причинно-следственная диаграмма Ишикава.
2. Графики и диаграммы.
3. Диаграмма связей
4. Матричная диаграмма.
5. Стрелочная диаграмма.
6. Матрица приоритетов.

#### **Тема 6. Стандарты СМК серии ISO.**

1. Разработка и внедрение стандартов управления качеством.
2. Процесс разработки и принятия стандарта в ISO.
3. Назначение и структура стандартов ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004.
4. Обеспечение соответствия системы качества требованиям стандарта ISO.
5. Отраслевые стандарты СМК.
6. Использование стандартов.

#### **Тема 7. Аудит качества и премии качества.**

1. Порядок и организация сертификации на соответствие стандартам СМК. ISO 9000.
2. Реализация процессного подхода в стандартах ISO.
3. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO.
4. Состав документации по процессам.
5. Международные и отечественные премии качества.

#### **Тема 8. Затраты на качество Управление затратами на качество**

1. Структура затрат на качество с позиций теории стоимости.
2. Классификации затрат на качество.
3. Планирование затрат на качество.
4. Учет затрат на качество.
5. Направления снижения затрат на качество.

#### **Тема 9. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации**

1. Структура и порядок разработки СМК.
2. Организационная структура СМК.
3. Использование консалтинга в разработке и внедрении СМК.
4. Факторы успеха. Причины неудач.
5. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.

#### **Примеры тестовых заданий**

#### **по дисциплине «Менеджмент качества в организации»**

#### **для текущего контроля**

#### **Рейтинг-контроль №1**

Укажите, верны (Да) или неверны (Нет) следующие утверждения:

1. {Качество} = {Удовлетворенность потребителя}
2. {Качество} = {Ценность} / {Стоимость}
3. Оптимальное соотношение для потребителя: ценность продукции = стоимость продукции
4. Президент США Джон Фицджеральд Кеннеди, выдвинувший в начале 60-х годов менеджмента качества



5. Согласно концепции общества потребления, требования потребителя безусловно обладают приоритетом над возможностями производителя, и защищаются установлениями государства и общества.

6. Ресурсы Земли не рассчитаны на то, чтобы в "общество потребления" вошла большая часть населения планеты

7. Внутренние (обеспечение качества выпускаемой продукции и соответственно укрепление положения на рынке) и внешние (повышением эффективности производства, то есть увеличением прибыли компании) цели производителя вступают в конфликт в фазе отбраковки

8. Концепция фазы отбраковки: Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Отбраковка - один из важных методов обеспечения качества. Но основные усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий

9. В 70х гг. XIX века в оружейном производстве (заводы Сэмюэля Кольта) родилась идея стандартного качества

10. Концепция фазы управления качеством "Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Основные усилия должны быть направлены на то, чтобы не годные изделия (брак) были бы отсечены от потребителя".

11. Каждый производственный процесс имеет определенный предел выхода годных изделий, и это предел определяется не процессом самим по себе, а системой, то есть всей совокупностью деятельности предприятия, организации труда, управления, в которой этот процесс протекает.

12. Фаза менеджмента качества. Место концепции недопущения брака к потребителю и концепции увеличения выхода годных изделий заняла концепция "0 дефектов".

13. Форма проявления противоречия в фазе планирования качества: при ошибке в определении запросов потребителей при выходе годных, с точки зрения производителей, изделий на рынок затраты чрезвычайно велики.

### Рейтинг-контроль № 2

Укажите, верны (Да) или неверны (Нет) следующие утверждения:

1. Фаза планирования качества. Основой концепции новой фазы стала идея, что большая часть дефектов изделий закладывается на стадии разработки из-за недостаточного качества проектных работ;
2. Гистограммы – один из вариантов круговой диаграммы, отображающий зависимость частоты попадания параметров качества изделия или процесса в определенный интервал значений от этих значений.
3. Анализ Парето ранжирует отдельные области по значимости или важности и призывает выявить и в первую очередь устранить те причины, которые вызывают наибольшее количество проблем
4. «Цикл Деминга», или PADC – «план, действие, осуществление, проверка»
5. Дорога Деминга к славе тесно связана с развитием качества в немецкой промышленности, за которое, как считают, в значительной степени ответственен именно он. В конце 40-х годов Деминг обучал немцев статистическим методам.
6. Деминг рассматривает свои 14 ключевых принципов-заповедей как основу преобразования американской промышленности, в т.ч.:
7. системы аттестации и ранжирования персонала;
8. использование только количественных критериев для оценки деятельности компании.
9. В 1992 г. Джуран обратился к российским коллегам с призывом решать все экономические проблемы на основе системного подхода к качеству. В этом обращении есть весьма значимые слова: «Ни у одной страны мира нет необходимости быть бедной».
10. Тагути является автором концепции AQI (Annual Quality Improvement) – концепции ежегодного улучшения качества
11. Оптимальное соотношение ценности продукта для производителя и потребителя: Годная продукция = требуемые свойства

12. Дж. Джураном сформулированы основы экономического подхода к обеспечению качества
13. Ф. Кросби является идеологом системы ZD («ноль дефектов»). Изучая вопросы стоимостной оценки качества, Кросби высказал знаменитый афоризм: «Качество – бесплатно» (Quality is Free).

### Рейтинг-контроль № 3

Укажите, верны (Да) или неверны (Нет) следующие утверждения:

1. В 50-х годах К.Исикава была сформулирована концепция комплексного (тотального) управления качеством (TQC),
2. Главное в философии Тагути – это повышение качества с одновременным снижением расходов.
3. BSI 5750 - первый в мире международный стандарт качества, разработан в США
4. Серия стандартов ISO разработана на основе стандарта Британской организации по стандартизации
5. ISO - аббревиатура названия международной организации по стандартизации - The International Organization for Standardization
6. Главное в система качества согласно ISO - это документированность всех процессов, имеющих отношение к производству продукции и могущих оказать существенное влияние на его качество.
7. Товары категории "refurbished" (восстановлен) могут изготавливаться из годных компонентов забракованной продукции, прошедших проверку.
8. Стандарты говорят только то, что надо сделать, но не говорят - как.
9. Новая версия стандартов имеет меньшая степень конкретизации
10. Новый стандарт требует создания меньшего числа документов, чем старый.
11. Старая версия стандартов прекращает действие в феврале 2004 года
12. Относительным недостатком введения нового стандарта является то, что через некоторое время уже сертифицированные организации вынуждены вновь тратить время и деньги на адаптацию своих систем качества к его новым требованиям..
13. Сертификация на соответствие ISO попадает под категорию аудита третьей стороной

### Вопросы к зачету с оценкой по дисциплине «Менеджмент качества в организации»

1. Понятие качества. Ценность для производителя и ценность для потребителя.
2. Концепции качества. Концепция общества потребления.
3. Концепции качества. Фазы контроля качества.
4. Концепции качества. Фазы управления качеством.
5. Концепции качества. Фаза менеджмента качества.
6. Концепции качества. Фаза планирования качества.
7. Концепции качества. Экологический менеджмент.
8. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (кроме принципов)
9. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (принципы)
10. Гуру менеджмента качества. Вклад Джозефа Джурана.
11. Гуру менеджмента качества. Вклад Филиппа Кросби.
12. Гуру менеджмента качества. Вклад Арманда Фейгенбоума.
13. Гуру менеджмента качества. Вклад Исикава, Тагути.
14. Обеспечение качества продукции в дореволюционный период.
15. Управление качеством и НОТ в СССР
16. Саратовская система БИП.
17. Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий".
18. Разработка и внедрение КСУКП в СССР.
19. Опыт внедрения стандартов ИСО по качеству в СССР и России
20. Принципы TQM. Ориентация на потребителя.
21. Принципы TQM Лидерство руководства.
22. Принципы TQM Вовлечение работников.

23. Принципы TQM Процессный подход.
24. Принципы TQM Постоянное улучшение
25. Принципы TQM Принятие решений, основанное на фактах.
26. Система бизнес-процессов организаций.
27. Моделирование бизнес-процессов
28. Диаграмма Парето.
29. Причинно-следственная диаграмма Ишикава.
30. Инструменты контроля и управления качеством.
31. Графики и диаграммы.
32. Диаграмма сродства. Диаграмма связей
33. . Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма.
34. Разработка и внедрение стандартов управления качеством.
35. Процесс разработки и принятия стандарта в ISO.
36. Состав базовых стандартов ISO.
37. Назначение и структура стандартов ISO 9000, ISO 9001,
38. Назначение и структура стандарта ISO 9004.
39. Отраслевые стандарты СМК. Отечественные стандарты.
40. Порядок и организация сертификации на соответствие стандартам семейства ISO 9000.
41. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO
42. Обучение персонала в процессе подготовки сертификации на соответствие ISO
43. Затраты и эффект от проведения сертификации.
44. Международные и отечественные премии качества
45. Экономика качества. Традиционная и современная модели.
46. Экономика качества. Классификация издержек на качество.
47. Планирование затрат на качество
48. Учет и контроль затрат на качество
49. Необходимость разработки и внедрения СМК.
50. Структура и порядок разработки СМК.
51. Организационная структура СМК.
52. Использование консалтинга в разработке и внедрении СМК.
53. Принципы разработки.
54. Факторы успеха. Причины неудач.
55. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература*			
Михеева Екатерина Николаевна Сероштан Мария Васильевна Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2- е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, - 532 с.	2017		<a href="http://znanium.com/catalog/product/336613">http://znanium.com/catalog/product/336613</a>
Шестопал Юрий Терентьевич Дорофеев Владимир Дмитриевич	2014		<a href="http://znanium.com/catalog/product/389993">http://znanium.com/catalog/product/389993</a>



Шестопал Наталья Юрьевна Андреева Элина Александровна Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопал, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, - 331 с.			
Агарков Анатолий Павлович Управление качеством / Агарков А.П. - М.: Дашков и К, - 208 с.	2017		<a href="http://znanium.com/catalog/product/450883">http://znanium.com/catalog/product/450883</a>
Дополнительная литература			
Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, - 253 с.:	2016		<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=544276">http://znanium.com/bookread2.php?book=544276</a>
Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, - 176 с.	2015		<a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478407">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478407</a>
Управление качеством: проектирование: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, - 176 с.:	2013		<a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417040">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417040</a>

### Периодические издания

1. «Методы менеджмента качества»
2. «Компания»

### Интернет-ресурсы:

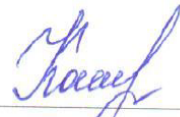
1. [www.iprbookshop.ru/](http://www.iprbookshop.ru/) (Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом)
2. [www.iteam.ru](http://www.iteam.ru) (Портал iTeam – технологии корпоративного управления)

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине институт располагает следующей материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещения для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью;
- библиотека, имеющая места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерные классы с комплектом лицензионного программного обеспечения Microsoft Office, «КонсультантПлюс».

Рабочую программу составил доцент каф. МНиМР, к.э.н., доц. Кашицына Т.Н.



**Рецензент:**

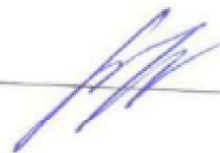
Генеральный директор ООО «Амест» Щелконогов Д.В.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 20 года

Заведующий кафедрой доцент, д.э.н. Ползунова Н.Н.



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 38.03.02 «Менеджмент»

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 20 года

**Председатель комиссии:**

Заведующий кафедрой доцент, д.э.н. Ползунова Н.Н.

