

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б1.Б.16 Современные системы управления качеством**

*наименование дисциплины*

**Автор: Левяков Олег Михайлович**

**Код и наименование направления подготовки, профиля: 27.03.02 Управление качеством, Управление качеством и информационно-аналитические системы**

**Квалификация (степень) выпускника: бакалавр**

**Форма обучения: очная**

#### **Цель освоения дисциплины:**

Целью освоения дисциплины «Современные системы управления качеством» является приобретение студентами теоретических знаний TQM в различных аспектах, развитие навыков подхода TQM к решению задач в области управления качеством.

Задачи дисциплины:

- обобщить и систематизировать теоретический и практический опыт по управлению качеством;
- раскрыть содержание основных категорий качества;
- охарактеризовать основные подходы к управлению качеством;
- рассмотреть сущность процессов планирования качеством, контроля качества, управления затратами на обеспечение качества продукции.

#### **План курса:**

#### **Раздел 1. Основы качества.**

Тема 1.1. Теории потребностей и учение о качестве.

Теории потребностей и учение о качестве. Теория потребностей по А.Маслоу. Иерархия потребностей, принцип дефицита и принцип прогрессии. Двухфакторная теория Ф.Герцберга. Факторы гигиены и мотиваторы. Четыре фазы становления основных этапов философии качества. Системы методов Ф.Тейлора и В.Шухарта. Программа менеджмента качества Э.Деминга. Четырнадцать пунктов философии качества. «Семь смертельных болезней». Трудности и фальшстарты. Схема Й.Джурайна. Программа «Ноль дефектов» Ф.Кросби. Башня качества.

Тема 1.2. Принципы менеджмента качества.

Восемь основополагающих принципов СМК. Создание системы качества. Категория качества в русской культуре. Этапы развития. Система «БИП». Система «КАНАРСПИ». Система «СБТ». Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП). Качество продукции и услуг в различных отраслях.

Тема 1.3. TQM и стандарт ИСО 9000.

ГОСТ Р ИСО 9000-2001(Основные положения. Словарь). TQM и стандарт ИСО 9000. Общие черты и отличия. Исходящие положения стандартов.

#### **Раздел 2. Аспекты внедрения философии TQM.**

Тема 2.1. Теоретические основы управления качеством (TQM).

Глобальная программа создания принципов качества, обучения и усовершенствования методологии и инструментов его контроля. Наиболее важные

концепции TQM. Процессы. Система улучшения качества Kaizen. Цепочка взаимосвязанных процессов для принятия решения. Премия Деминга. Национальная премия за качество М. Бэлдриджа, США. Критерии претендентов. Европейская премия за качество (EQA). Премия Правительства Российской Федерации в области качества. Критерии номинантов.

Тема 2.2. Международные особенности TQM.

Развитие японской философии TQM. Менеджмент качества в США. Европейская политика в области качества.

Тема 2.3. Особенности внедрения СМК в России.

Проекция принципов Деминга на российские компании. Опыт зарубежных стран и возможности его применения в России.

Тема 2.4. Принципы инновационных начинаний.

Принципы инновационных начинаний. Основные принципы начальной программы. Модули (1-13).

Тема 2.5. Сопротивление персонала при внедрении изменений.

Основные причины сопротивления, виды сопротивлений. Преодоление сопротивления изменениям.

### **Раздел 3. Характеристики удовлетворенности потребителя.**

Тема 3.1. Объекты качества. Основные характеристики.

Объекты качества. Характеристики объектов качества. Показатели качества. Взгляды на понятия ценности и дефектности продукта.

Тема 3.2. Влияние ценности и стоимости на рыночные возможности современного производителя.

Ценность и стоимость. Их влияние на рыночные возможности современного производителя. Надежность. Имидж. Внимательность. Удовлетворенность. Обратная связь. Коммуникации. Письменное анкетирование. Личное анкетирование. Формы и методы.

Тема 3.3. Индексы удовлетворенности потребителя.

Методы определения индексов потребительской удовлетворенности. Карта профилей потребительской удовлетворенности. Европейский индекс удовлетворенности потребителя. Модель «барометра» удовлетворенности потребителя. Сравнение шведского и немецкого «барометров».

### **Раздел 4. Управленческая философия и качество.**

Тема 4.1. Организационные структуры управления.

Иерархическая СУ. Линейно-штабная ОС. Дивизионная СУ. Органическая СУ. Бригадная (кросс-функциональная) СУ. Проектная СУ. Матричная (программно-целевая) СУ. Преимущества и недостатки систем управления.

Тема 4.2. Управление организацией по критерию качества.

Концепция Форда-Тейлора «производство – это механизм». Концепция «Тойоты»: «производство – это организм». Сравнительный анализ.

Тема 4.3. Управление трудовыми отношениями. Традиционный подход и подход TQM.

Традиционный подход и подход TQM. Инструменты управления кадрами. Полномочия и ответственность. Оплата работы. Роль «тренера». Сопротивление изменениям.

Тема 4.4. Психологические принципы и перемены.

Модель ЛТО. Принципы, анализ. Сравнительный анализ критериев ЛТО и EQA. Система пяти уровней (Г.Бейтсон). Фазы процесса перемен.

## **Раздел 5. Экономика качества в TQM.**

Тема 5.1. Качество и развитие организации.

Экономические категории качества. Традиционный подход к определению «оптимальной» стоимости качества. Влияние новых реальностей.

Тема 5.2. Классификация затрат на качество.

Структура доходов и затрат. Концепция общих потерь для общества. Модель стоимости процесса. Стоимость качества (модель RAF). Практическое использование оценок затрат на качество.

Тема 5.3. Управление затратами на качество.

Деятельность по финансированию затрат на качество (алгоритм). Затраты на соответствие. Издержки на несоответствие. Рекомендации.

Тема 5.4. Анализ «ценность – затраты».

Методы. Схемы. Процессы.

## **Раздел 6. Реинжиниринг бизнес-процессов. Образование и принципы TQM.**

Тема 6.1. Совершенствование бизнес-процессов и бенчмаркинг.

Непрерывное и радикальное совершенствование. Сопоставление процессов. Сокращение вместо оптимизации. Прорыв против непрерывного совершенствования. Структура бизнес-процессов. Фазы. Модели различных поколений. ПДПД – цикл. Метод диагностической самооценки. Бенчмаркинг: определение. Функциональный. Внешний. Внутренний.

Тема 6.2. Принцип эволюции «падение ради взлета». Анализ.

Стадия спада. Точка перелома. Стадия подъема. Размытые периоды и соответствующие им фундаментальные ошибки. Первый и второй размытые периоды. Особенности. Анализ основных вопросов.

Тема 6.3. Теория познания и система углубленных знаний.

Спираль создания и накопления знаний. Спираль развития системы качества ИС. Системный подход. Система. Оптимизация. Интегрированный и многофункциональный процессы. Теория вариаций. Теория познания. Психология.

Тема 6.4. Методы TQM и реинжиниринг в образовании.

Три причины, почему системы TQM приходят в образование. Инструментарий TQM. Области применения инструментария. Система анализа и оценки. Основные тенденции реинжиниринга.

**Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

В ходе реализации дисциплины *Б1.Б.16 Современные системы управления качеством* используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа:

выборочный или летучий опрос-контроль по материалам лекций.

при проведении занятий семинарского типа:

подготовка к практическим занятиям, подготовка реферата.

при контроле результатов самостоятельной работы студентов:

изучение вопросов, которые не излагались преподавателем на лекциях и практических (семинарских) занятиях, подготовка реферата.

Экзамен проводится в форме подведения итогов по результатам работы на лекционных и практических (семинарских) занятиях, написания рефератов и ответа на экзаменационный билет.

### **Основная литература:**

1.Агарков А. П. Управление качеством : учебник для бакалавров. — М. : Дашков и К, 2019. — 204 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85643.html>

2.Михеева Е. Н. Управление качеством : учебник. — М. : Дашков и К, 2017. — 531 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/60534.html>

3.Кордонская И. Б. Управление качеством. — Самара : Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. — 99 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75421.html>

4.Байдаков А.Н. Управление качеством : учебное пособие. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. — 136 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76061.html>