



Управление качеством продукции

Представление дисциплины



Общие сведения по дисциплине

Дисциплина «Управление качеством продукции»

Читается для специальностей

«Экономика и управление на предприятии (в городском хозяйстве)»,
Экономика и управление на предприятии (сфера туризма и гостиничного хозяйства)»

Важность изучения дисциплины заключается в том, что позволяет применить полученные знания по основным дисциплинам при выполнении функциональных обязанностей экономистом-менеджером на предприятии

Сфера профессионального использования изучение данного курса выступает необходимым условием в процессе подготовки экономиста-менеджера высокой квалификации, т.к. необходимые знания, умения и навыки могут быть получены на основе более детального изучения отдельных вопросов междисциплинарного характера

Краткое описание дисциплины

«Управление качеством продукции» является одной из специальных дисциплин в системе подготовки экономиста-менеджера по специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии (в городском хозяйстве)».

Она содержит в себе современную концепцию управления качеством, задачи и практический опыт управления обеспечения качества продукции (работ, услуг) и конкурентоспособности продукции. Здесь рассматривается также системный подход к обеспечению качества на производстве, нормативно-правовое и технологическое обеспечение процессов управления качеством, методы контроля качества продукции, методология оценок показателей качества и надежности, эффективность использования интеллектуального труда и основы научно-технического творчества.

Цели и задачи преподавания дисциплины

Основной целью дисциплины «Управление качеством продукции» является формирование у студентов систематизированных знаний в области обеспечения качества продукции (работ, услуг), об отечественном и зарубежном опыте управления качеством продукции, о комплексном использовании систем управления качеством продукции (процессов, услуг) соответствующих требованиям международных стандартов ИСО серии 9000 на современных российских предприятиях.

Основной задачей изучения дисциплины «Управление качеством продукции» является реализация требований, установленных в Государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по вопросам формирования у обучаемых умений и навыков практических действий, необходимых специалистам для грамотного выполнения функциональных обязанностей, предусмотренных квалификационными требованиями.

Место дисциплины среди смежных дисциплин

Данная дисциплина требует *предварительного изучения таких курсов* как «Экономика предприятия (организации)», «Маркетинг», «Менеджмент (общий и муниципальный)», «Математика», «Экономика и социология труда», «Организация, нормирование и оплата труда на предприятии», «Статистика», «Планирование на предприятии» и др. поскольку при решении экономических, экономико-математических задач, стоящих перед экономистом-менеджером, широко используются основные положения всех вышеперечисленных курсов.

Начальные знания

Для успешного освоения курса «Управление качеством продукции» студенты должны знать:

- предпосылки формирования исходных положений науки об управлении;
- основы стандартизации и сертификации продукции (работ, услуг, систем качества);;
- динамику процессов развития цивилизации в современных условиях хозяйствования ее взаимосвязь с процессом повышения качества продукции (работ, услуг).

Итоговые знания, умения и навыки

В результате изучения дисциплины студенты должны иметь
ПРЕДСТАВЛЕНИЯ:

- Об эволюции методов обеспечения качества продукции;
- О методологических основах управления качеством продукции (работ, услуг);
- О проблемах взаимоотношений поставщиков и потребителей, заказчиков и поставщиков.

В результате изучения дисциплины студенты должны получить
ЗНАНИЯ:

- о законодательных и нормативных актах и стандартах регламентирующих деятельность служб управления качеством на предприятиях сферы городского хозяйства;
- о зарубежном и отечественном опыте в области управления качеством продукции;
- О принципах принятия и обоснования решений по внедрению скорректированных и обновленных систем качества на предприятиях.

Итоговые знания, умения и навыки

В результате изучения дисциплины «Управление качеством продукции» студенты должны приобрести следующие **УМЕНИЯ И НАВЫКИ**:

- анализировать и давать правовую оценку конкретных ситуаций, возникающих в практической деятельности экономиста-менеджера;
- точно и обоснованно использовать на практике правовые и социальные нормы, позволяющие эффективно разрешить конкретные ситуации, возникающие в процессе производства продукции;
- использовать навыки самостоятельной работы при анализе деятельности служб управления качеством на современном российском предприятия с целью повышения качества и конкурентоспособности продукции (работ,услуг);
- приобретать знания в области управления качеством, используя современные образовательные технологии;
- скорректировать организацию деятельности «кружков качества», отделов технического контроля на предприятии с использованием инструментальных методов экспертных оценок качества продукции, а также методики расчета абсолютного и относительного размера потерь от брака.

Содержание лекционного курса

Тема 1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции.

Тема 2. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).

Тема 3. Международные стандарты ИСО серии 9000 в системах управления качеством продукции (работ, услуг).

Тема 4. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции.

Тема 5. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.

Тема 6. Организационно-методические принципы сертификации.

Тема 7. Затраты и качество продукции (работ, услуг).

Тема 8. Сущность, основные понятия и средства измерений в метрологии.

Тема 9. Организационно-правовые основы метрологической деятельности.

Тема 10. Метрология в зарубежных странах.

Тема 1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции (работ,услуг).

Первая тема курса является вводной и посвящена рассмотрению сущности категории качества , его философских, социальных и правовых аспектов. Кроме этого изучается классификация показателей, необходимых для оценки качества продукции, а также функции управления и принципы обеспечения качества продукции.

Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством продукции (работ,услуг).

Вторая тема курса посвящена рассмотрению представлений о системах управления качеством продукции, их основных целях и принципах в их эволюционном развитии.

В данной теме также рассматриваются также комплексный и тотальный (всеобщий) подход к технологии управления качеством продукции, организационно-правовые основы управления качеством, зарубежный и отечественный опыт управления качеством продукции (работ,услуг) на предприятиях.

Тема 3. Международные стандарты ИСО серии 9000 в системах управления качеством продукции.

В данной теме Вы познакомитесь с особенностями международной системы стандартизации ИСО серии 9000:2001, с процессными и системными подходами в управлении качеством.

Также в данной теме раскрывается сущность системы QS-9000, тенденции и мотивы внедрения и сертификации систем менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО серии 9000.

Тема 4. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции.

При рассмотрении данной темы рассматриваются основные задачи и функции службы технического контроля качества продукции на предприятии, виды и методы технического контроля качества.

В данной теме также содержится классификация, учет и анализ брака и рекламаций, статистические методы контроля качества продукции на предприятии.

Тема 5. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.

При изучении данной темы Вы познакомитесь с основными терминами сертификации продукции и систем качества, разновидностями систем сертификации продукции (работ, услуг), особенностями деятельности испытательных лабораторий по качеству.

Кроме того в данной теме рассматриваются основные положения Законов РФ «О защите прав потребителей» и «О техническом регулировании».

Тема 6. Организационно-методические принципы сертификации.

В этой теме изучаются принципы и порядок осуществления процедуры сертификации продукции и систем качества, схемы, применяемые при обязательной сертификации.

Кроме того, рассматриваются порядок сертификации импортируемой продукции в России, систем обеспечения качества и основные задачи и направления развития сертификации.

Тема 7. Затраты и качество продукции (работ, услуг).

Данная тема позволяет выявить основные элементы классификации затрат на качество, использования функционально-стоимостного анализа для снижения затрат на продукцию (работы, услуги), а также определение экономической эффективности управления качеством продукции в современных условиях хозяйствования.

Кроме того, рассматривается процесс управления затратами на качество при проведении проектного анализа (коммерческого, экономического, технического, организационного, экологического и социального).

Тема 8. Сущность, основные понятия и средства измерений в метрологии.

В данной теме представлены основные понятия метрологии как науки об измерениях, виды измерений физических величин и средства измерений, международная система единиц физических величин, а также эталоны и их классификация.

Кроме того, в теме приведены обоснования современных систем менеджмента качества в сфере образования и основы информационного обеспечения управления качеством продукции (работ,услуг).

Тема 9. Организационно-правовые основы метрологической деятельности.

В данной теме рассмотрены основные положения Закона РФ «Об обеспечении единства измерений», ответственность за нарушения законодательства по метрологии и организационные основы государственной метрологической службы РФ.

Наглядно представлены также понятия калибровки средств измерений их сертификации, а также экономические проблемы метрологии в современном обществе.

Тема 10. Метрология в зарубежных странах.

В представленной теме изучаются организационно-правовые основы метрологической деятельности в странах Западной и Восточной Европы, а также в странах СНГ, ее характерные черты.

Тема раскрывает также классификацию и организационные основы деятельности международных организаций по метрологии и единствам измерений.

Практикум (семинарский)

Практикум содержит цели проведения каждого семинарского занятия, методические указания при изучении каждой темы дисциплины и перечень вопросов рекомендуемых для изучения на форуме.

Выполнение требований изложенных в практикуме позволяет максимально полно изучить дисциплину и подготовиться к сдаче итогового зачета.

Контрольные мероприятия

Предварительный контроль

- Реферат

Текущий контроль

- Обсуждение вопросов в форуме

Итоговый контроль

- Зачет

Глоссарий

Аккредитация – официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия.

Анализ системы менеджмента качества – оценка состояния СМК и ее соответствия политике в области качества и целям деятельности предприятия и организации.

Анализ управления качеством – всесторонний разбор, рассмотрение или метод научного исследования путем рассмотрения отдельных сторон, свойств, составных частей и компонентов управления качеством; составная часть исследования управления качеством; функции управления качеством.

Базовое значение показателя качества продукции – реальное или гипотетическое значение показателя качества продукции, принятое за основу (базу) при сравнительной оценке ее качества.

Безотказность – свойство объекта непрерывно сохранять работоспособность в течение некоторого времени или наработки без вынужденных перерывов. Безотказность – одна из составляющих свойств надежности.

Глоссарий

Безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, переработки, реализации и утилизации – состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

Брак – продукция или услуга, передача которых потребителю не допускается из-за наличия дефектов. Брак может быть исправимым (все дефекты устранимы) и неисправимым (хотя бы один из дефектов является неустранимым).

Взаимозаменяемость – пригодность для использования одного изделия, процесса или услуги вместо другого в целях выполнения одних и тех же требований.

Гарантийная наработка – время, ограничивающее возможность использования продукции по назначению, в течение которого действуют гарантийные обязательства.

Гарантийный срок – время, в течение которого действуют гарантийные обязательства изготовителя (продавца) по гарантии качества продукции.

Глоссарий

Декларация о соответствии – документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой продукции требованиям технических регламентов.

Дефект – несоответствие продукции установленным требованиям.

Долговечность – свойство объекта сохранять в течение определенного времени работоспособность до наступления своего предельного состояния с необходимыми перерывами для технического обслуживания и ремонтов.

Жизненный цикл продукции – период времени от зарождения идеи, практического воплощения, производства продукции, ее практического использования до снятия с эксплуатации и замены новой моделью.

Затраты на качество – затраты, возникающие при установлении, обеспечении, гарантировании и обеспечении требуемого качества, а также связанные с потерями, когда не достигнуто необходимое качество.

Знак обращения на рынке – обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Глоссарий

Идентификация продукции (услуги) – установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам; процедура посредством которой устанавливают соответствие представленной на сертификацию продукции (услуги) требованиям, предъявляемым нормативной документацией к данному виду (типу) продукции (услуги).

Индекс качества продукции – комплексный показатель качества разнородной продукции, изготовленной за определенное время, равный средневзвешенному относительных значений показателей качества этой продукции. Индексы качества продукции составляют основу индексного метода оценки уровня качества.

Интенсивность отказов – условная плотность вероятности возникновения отказа невозстанавливаемого объекта, определяемая для рассматриваемого момента времени при условии, что до этого момента отказ не возник.

Испытательная лаборатория – лаборатория, которая проводит испытания (отдельные его виды) продукции (услуги).

Глоссарий

Качество – практическое воплощение удовлетворения потребностей и ожиданий; философская категория, выражающая существенную определенность объекта, благодаря которой он является именно таким, а не другим. В зависимости от цели использования и рассмотрения качество может содержать философский, социологический, технический, экономический, правовой и другие аспекты.

Квалиметрия – научная область, объединяющая количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений, принимаемых при управлении качеством.

Комплексный метод оценки уровня качества продукции – метод оценки качества продукции, основанный на использовании комплексных показателей ее качества.

Контроль качества продукции – проверка соответствия показателей качества контролируемой продукции установленным в стандартах, чертежах, технических условиях, контрактах и других нормативных документах требованиям.

Контрольная операция – технологическая операция технического контроля.

Глоссарий

Международная организация по стандартизации (ИСО) – организация по стандартизации, членство в которой открыто для соответствующего органа любой страны и основной целью которой является содействие развитию стандартизации в мире для облегчения международного товарообмена и взаимопомощи, а также для расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности.

Методы управления качеством – способы осуществления воздействия на качество с целью достижения поставленных целей.

Метрология – наука об измерениях физических величин, методах и средствах достижения необходимой точности и единства измерений.

Надежность – сложное свойство объекта выполнять установленные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах, соответствующих режимам и условиям их использования, технического обслуживания, ремонтов, хранения и транспортировки.

Глоссарий

Нормативный документ – документ, содержащий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Обеспечение качества – совокупность способов и методов, направленных на создание уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству; совокупность планируемых и систематически проводимых способов, методов и действий, направленных на формирование требуемого качества продукции или услуги и создание уверенности в том, что оно удовлетворяет определенным требованиям.

Объект стандартизации – предмет (продукция, услуга, процесс), подлежащий стандартизации.

Организационная структура управления качеством – упорядоченная совокупность органов и подразделений, управляющих деятельностью предприятия (организации) в области качества.

Показатель качества продукции – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления.

Глоссарий

Политика качества – основные направления и цели организации, связанные с качеством, официально сформулированные высшим руководством.

Принципы управления качеством – основные правила, положения идеи, определяющие направления деятельности по управлению качеством.

Рекламация – оформленное в установленном порядке заявление получателя или потребителя поставщику или подрядчику на обнаруженное в период действия гарантийных обязательств несоответствие качества и/или комплектности поставленной продукции или проведенных работ установленным требованиям.

Свойство объекта – объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении.

Сертификат соответствия – документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров, изданный в соответствии с правилами системы сертификации.

Глоссарий

Система качества – совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством.

Стандарт – документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

Технические условия – документ, устанавливающий технические требования, которым должны удовлетворять продукция, процесс или услуга.

Управление качеством – действия, использующие методы и виды деятельности оперативного характера в целях удовлетворения требований к качеству.

Уровень качества – мера соответствия качества оцениваемого объекта качеству объекта, принятому за эталон сравнения.

Список литературы

Основная

- Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. М.:ИНФРА-М, 2000г.,212с.
- Глуткин О.П. Всеобщее управление качеством.М.: «Радио и связь», 1999.- 600с.
- Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/В.М.Мишин-2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.- 463с.
- Маренков Н.Л.,Мельников В.П., Смоленцев В.П.Схиртладзе А. Г. Управление обеспечением качества и конкурентоспособности продукции. Серия «Высшее образование». М.:Национальный институт бизнеса. Ростов-на-Дону:Изд-во «Феникс», 2004.-512с.
- Никифоров А.Д. Управление качеством:Учеб.пособие для вузов.-М.:Дрофа,2004.-720с.:ил.

Список литературы

Дополнительная

- Антонов Г.А. Управление качеством продукции: Учебник. – СПб.: Издательство СПбГУЭФ, 1997.-143с.
- Гиссин В.И. Управление качеством продукции: Учеб.пособие.- Ростов н/Д: Феникс, 2000.-256с.
- Международные стандарты «Управление качеством продукции»: ИСО 9000, ИСО 9004, ИСО 8402. М.: Изд. Стандартов, 1998.
- Орлов П.А. Менеджмент качества и сертификация продукции: Учебное пособие. – Х.: Издательский Дом «ИНЖЭК», 2004. – 304с.
- Сертификация:отечественная и зарубежная практика, / под ред. В.Т. Версана. М.: Изд-во стандартов, 1994.- 156с.
- // Стандарты и качество 2000-2006 гг.
- Свитке М.З., Мацуота Ц.Д., Рахлин К.М. Обеспечение качеством продукции на основе международных стандартов ИСО 9000. СПб.: СПбГУЭФ, 1998. – 160с.

Самостоятельная работа

Темы рефератов

Темы рефератов

1. Оценка эффективности менеджмента в реализации цели политики в области качества.
2. Системный подход при разработке целевой функции Политики в области качества.
3. Затраты на обеспечение качества продукции.
4. Методические документы при разработке и внедрению системы качества на предприятии (фирме).
5. Качество и информация .
6. Качество и экология.
7. Методологические разработки и направления исследований в области качества.
8. Анализ реализации программы работ по освоению стандартов ИСО серии 9000.
9. Разработка, внедрение и сертификация системы качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.
10. Квалиметрия – прошлое, настоящее, будущее.

Самостоятельная работа

11. Документирование системы качества.
12. Планирование работ по качеству.
13. Экспертно-диалоговая система оценки качества предприятий.
14. Современные концепции управления качеством продукции.
15. Основные фазы процесса сертификации и управления качеством продукции.
16. Качество – руководство, управление, обеспечение.
17. Зарубежный опыт: подходы к управлению качеством.
18. Состав затрат на обеспечение качества продукции (услуг).
19. Правовые вопросы в области качества продукции (услуг).
20. Современные концепции предпринимательства и качества.
21. Государственная аттестация качества продукции (услуг).
22. Российская стандартизация в 21 веке.
23. Система менеджмента качества в России.
24. Качество продукции и НТП.
25. Системы менеджмента качества в сфере образования.