

**РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОТКРЫТЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
МИНИСТЕРСТВА ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

2/18/1

**Одобрено кафедрой
«Экономическая теория»**

**Утверждено
деканом факультета
«Экономический»**

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

**Рабочая программа
для студентов III курса
специальности
060700 Национальная экономика (НЭ)
и V курса
специальности
061100 Менеджмент организации (МО)**



Москва – 2004

Программа разработана в соответствии с Государственным образовательным стандартом данной дисциплины, составленной в соответствии с государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки по специальности 060700 (НЭ) и 061100 (МО).

С о с т а в и т е л и: ст. преп. КАСЫМОВА Д.М.,
канд. ист.наук, доц. ШВЕДОВ Л.А.

1. ЦЕЛЬ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель преподавания дисциплины «Управление качеством» — дать будущим специалистам теоретические основы и практические знания по организации управления качеством продукции на предприятиях в условиях рыночных методов хозяйствования.

2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучив дисциплину, студент должен:

2.1. *Иметь* углубленное представление о теоретических основах достижения высокого уровня качества.

2.2. *Знать и уметь* использовать принципы тотального (всеобщего) менеджмента качества в реальной практике.

2.3. *Использовать* возможности технического регулирования в решении задач роста уровня качества.

2.4. *Разбираться* в подходах и тенденциях современного западного опыта решения проблем качества и уметь (с учетом национальной специфики) использовать его для повышения уровня качества отечественной продукции.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов		Курс	
	НЭ	МО	III	V
Общая трудоемкость дисциплины	125	130		
Лекции	12	12		
Практические занятия	4	8		
Контрольная работа	15	15	1	1
Самостоятельная работа	94	95		
Вид итогового контроля			Экзамен	Экзамен

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Лекции, час	Практические занятия, час	
			НЭ	МО
1	Качество как объект управления и необходимость его неуклонного повышения	4		
2	Возникновение и эволюция тотального (всеобщего) менеджмента качества (ТМК)	4		
3	Техническое регулирование в управление качеством	4		
4	Зарубежный и отечественный опыт управления качеством		2	4
5	Международные стандарты ИСО: 9000: 2000		2	4

4.2. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Качество как объект управления

«Управление качеством» как наука, ее предмет и объект, связь с другими учебными дисциплинами. Основные понятия и категории управления качеством. Показатели уровня качества. Квалиметрия, «звезды» (этапы) становления и развития философии качества. Э. Деминг, Дж. Джуран и их подходы к тотальному (всеобщему) менеджменту качества (ТМК). Кружки качества. Сущность и принципы ТМК. Внедрение ТМК на российских предприятиях. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.

[2; 3; 5; 8].

Раздел 2. Пути и методы обеспечения эффективного управления качеством

Тотальный (всеобщий) менеджмент качества – основа управления качеством. «Петля» качества (жизненный цикл)

продукции. Функциональная схема управления качеством: политика и планирование работ в области качества, организация работ по росту качества, виды мотивации и формы обучения персонала. Статистические методы контроля уровня качества: диаграмма Парето, гистограмма, контрольные карты, причинно-следственная диаграмма и др.

[4; 6; 7; 10; 11].

Раздел 3. Система менеджмента качества

Международные стандарты серии ИСО 9000:2000: роль, место, назначение. Разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК) на производстве. Документы СМК. Роль и место служб управления качеством предприятий в обеспечении нормального ее функционирования. Сертификация СМК. Проверка эффективности СМК

[7; 12; 14], Интернет.

Раздел 4. Техническое регулирование в управлении качеством

Закон РФ «О техническом регулировании». Общие положения и понятия. Принципы, особенности и роль технического регулирования в решении проблем качества.

[1; 16] Интернет.

Раздел 5. Технические регламенты

Цели разработки и принятия технических регламентов (ТР), их содержание и применение. Учет международных стандартов при разработке ТР. Виды технических регламентов. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены ТР.

[1; 10; 12; 16] Интернет

Раздел 6. Стандартизация в управлении качеством

Сущность, цели и этапы процесса стандартизации в России, ее правовые основы. Принципы стандартизации, существующие документы в данной сфере. Функции национального органа в области стандартизации. Национальная система стандартизации, ее элементы. Механизм разработки и утверждения

национальных стандартов. Информационное обеспечение работ по стандартизации. Маркировка и кодирование информации о товаре. Стандартизация в зарубежных странах. Экономические проблемы стандартизации.

[1; 10; 12; 16] Интернет.

Раздел 7. Подтверждение соответствия в управлении качеством

Сущность, цели и принципы подтверждения соответствия. Формы данной работы: добровольное и обязательное подтверждение соответствия. Механизм осуществления добровольной и организация обязательной сертификации, принятия декларации о соответствии. Аккредитация органов по сертификации и испытательных центров.

[1; 6; 7; 9].

Раздел 8. Государственный контроль (надзор) в области технического регулирования

Органы госконтроля (надзора) их полномочия и объекты такого контроля. Пути и методы борьбы с некачественной продукцией. Обязанности и ответственность изготовителей продукции и защита прав потребителя. Закон РФ « О защите прав потребителей»

[1; 8; 12; 15], Интернет.

Раздел 9. Метрология в управлении качеством

Сущность и содержание метрологии, правовые основы метрологической деятельности и ответственность за их нарушение. Государственная метрологическая служба в РФ. Государственный метрологический надзор, калибровка и поверка средств измерений. Международные организации по метрологии. Экономические проблемы метрологии.

[10; 13; 14], Интернет.

Раздел 10. Оценка затрат на менеджмент качества

Классификация видов затрат на качество: затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутрен-

ние потери (затраты на внутренние дефекты), внешние потери (затраты на внешние дефекты). Идентификация, пути и методы снижения затрат на качество.

[3; 4; 6; 7; 9; 13; 16].

4.3. Практические занятия

№ п/п	Наименование практических занятий	Количество часов	
		НЭ	МО
1	Зарубежный и отечественный опыт управления качеством	2	4
2	Международные стандарты ИСО: 9000: 2000	2	4

5. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

5.1. Перечень тем, которые студенты должны проработать самостоятельно

1. Э. Деминг и Дж. Джуран и их подходы к управлению качеством
2. Технические регламенты.
3. Стандартизация в управлении качеством.
4. Метрология в управлении качеством.
5. Подтверждение соответствия и качество.
6. Оценка затрат на качество.

5.2. Перечень контрольных вопросов

1. Сущность, основные категории и показатели качества.
2. Роль и значение повышения уровня качества в условиях рынка.
3. Подходы и методы управления качеством в современных условиях.
4. Этапы становления тотального (всеобщего) менеджмента качества (ТМК).
5. «14» пунктов и «Цепная реакция» Э.Деминга в области повышения уровня качества.
6. «Трилогия качества» Дж. Джурана.

7. «Кружки качества»: сущность, функции и принципы деятельности.
8. Сущность и принципы ТМК.
9. Основные функции службы менеджмента качества в компании.
10. Зарубежный опыт управления качеством.
11. Международные стандарты серии ИСО 9000:2000.
12. Системы менеджмента качества (СМК) и их сертификация.
13. «Петля» качества (жизненный цикл продукции).
14. Статистические методы контроля уровня качества.
15. Отечественный опыт управления качеством.
16. Закон РФ « О техническом регулировании». Общая характеристика.
17. Техническое регулирование в управлении качеством.
18. Технические регламенты: цели, принципы, виды и правила разработки.
19. Стандартизация в управлении качеством: цели, принципы, виды.
20. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
21. Подтверждение соответствия: цели, принципы.
22. Формы подтверждения соответствия.
23. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов.
24. Знаки соответствия и обращения на рынке. Кодирование информации о товаре.
25. Мотивация персонала в достижении высокого уровня качества.
26. Национальные премии и конкурсы в области качества.
27. Закон РФ «О защите прав потребителей». Общая характеристика.
28. Сущность и содержание метрологии.
29. Правовые основы метрологической деятельности. Закон РФ « О достижении единства измерений»
30. Виды и оценка затрат на реализацию положений ТМК.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Федеральный закон: Выпуск 41 (116). О техническом регулировании. —М.: ИНФРА-М, 2003.
2. Аристов О.В. Управление качеством: Учеб. пос. для вузов. —М.: ИНФРА-М, 2003.
3. Белобрагин В.Я. Качество: уроки прошлого и современность. —М.: АСМС, 2003.
4. Всеобщее управление качеством: Учеб. для вузов. /О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин; Под ред. О.П. Глудкина. —М.: Горячая линия – Телеком, 2001.
5. Деминг Э. Выход из кризиса. —Тверь.: Изд-во Альба, 1994.
6. Джордж С., Вайсмерских А. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях. —СПб.: «Виктория плюс», 2002.
7. Глычев А.В. Основы управления качеством продукции. — 2-е изд., перераб. и доп. —М.: РИА «Стандарты и качество», 2001.
8. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учеб. пос. для вузов. —М.: Дрофа, 2004.
9. Управление качеством: Учеб. пос. /И.И. Мазур, В.Д. Шапиро; Под ред. И.И. Мазура. —М.: Высш. шк., 2003.
10. Сергеев А.Г., Латышев М.В., Телегеря В.В. Метрология, стандартизация, сертификация: Учеб. пос. —М.: Логос, 2003.
11. Окрепилов В.В. Менеджмент качества. —СПб.: Наука, 2003.
12. Путь к совершенству: премия правительства Российской Федерации в области качества. —М.: РИА «Стандарты и качество», 2002.
13. Панов А.Н. Как победить в конкурентной борьбе. Гармоничная система качества — основа эффективного менеджмента. —М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.
14. Розова Н.К. Управление качеством. —СПб.: Питер, 2002.

15. Рождественский В.Л. Ступени совершенства ИСО 9000:2000. —М.: «Реалии», 2002.

16. Управление качеством в масштабах компании. /Под ред. Йосио Кондо. —Н. Новгород: СМУ «Приоритет», 2002.

Периодические издания: «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества», «Европейское качество», «Мир измерений», «Партнеры и конкуренты».

Интернет:

Госстандарт — сайт www.gost.ru/gqa

ВНИИС - сайт www.vniis.ru

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Рабочая программа

Редактор *В.К. Тихоньчева*

Компьютерная верстка *Ю.А. Варламова*

Тип. зак.	Изд. зак. 317	Тираж 3 000 экз.
Подписано в печать 24.05.04	Гарнитура Times.	Офсет
Усл. печ. л. 0,75		Формат 60×90 ^{1/16}

Издательский центр РГОТУПС,
125993, Москва, Часовая ул., 22/2

Типография РГОТУПС, 125993, Москва, Часовая ул., 22/2