МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Заочный факультет

Кафедра менеджмента и управления персоналом

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

по дисциплине РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки

38.04.03 «Управление персоналом»

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды занятий | Распределение по семестрам | Всего часов |
| 4 семестр |
| Общая трудоёмкость  | 108 | 108 |
| Аудиторные занятия, в т.ч. | 14 | 14 |
| лекционные (ЛК) | 6 | 6 |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ) | 8 | 8 |
| лабораторные (ЛР) | - | - |
| Самостоятельная работа студентов (СРС) | 58 | 58 |
| Форма промежуточной аттестации в семестре | 36 | 36 |

**Краткое содержание курса**

***Модуль 1.*** Качество как объект управления. Понятие качества. Основные термины и определения. Качество как объект управления. Показатели качества и их оценка.

***Модуль 2.*** Управление качеством в организации. Учет и анализ затрат на качество. Методология управления качеством. Статистические методы оценки и контроля качества. Комплексные системы управления качеством.

***Модуль 3***. Современные системы менеджмента организации. Стандартизация систем менеджмента качества. Системы менеджмента в соответствии со стандартами. ИСО серии 14000, OHSAS 18000, SA 8000, международными стандартами для различных отраслей. Всеобщее управление качеством — TQM.

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

Задания к контрольной работе для студентов заочной формы обучения составлены в соответствии с учебным планом и с целью оказания помощи студентам-заочникам в изучении фундаментальных менеджмента качества в организации.

**Задание**

Целью контрольной работы является проверка глубины усвоения материала студентами заочного отделения в процессе самостоятельного изучения дисциплины, умения связывать теоретические положения с практикой, а также применять практически полученные знания. Положительная оценка контрольной работы является основанием для допуска студента к экзамену по дисциплине.

Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013 [Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации](http://zabgu.ru/files/html_document/pdf_files/fixed/Normativny%27e_dokumenty%27_i_obrazcy%27_zayavlenij/Obshhie_trebovaniya_k_postroeniyu_i_oformleniyu_uchebnoj_tekstovoj_dokumentacii.pdf)

Контрольная работа представляет собой выполнение двух заданий по основным темам дисциплины. Вариант выполняемой работы определяется по таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Первые буквы фамилии студента | А, Б,В,Г,Д | Е,Ж,З,И,К | Л,М,Н,О | П,Р,С,Т | У,Ф,Х,Ц,Ч,Ш,Щ,Э,Ю,Я |
| Варианты |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| теоретические вопросы | 1,10 | 2,9 | 3,8 | 4,7 | 5,6 |
| практические ситуации | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

***Теоретические вопросы***

1. Особенности развития управления качеством в России (НОРМ, КАНАРСПИ, КСУКП, СИБ и др.).
2. Научные походы американской школы управления качеством (Э.Деминг, Г. Фейгербаум и др.).
3. Основные виды и характеристика показателей качества.
4. Научные походы японской школы управления качеством (К. Исикава, Т. Тагути, С. Синго идр.).
5. Инструменты анализа и проектирования качества – FMEA анализ, домик качества, метод 5 почему.
6. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества.
7. Система контроля качества пищевой продукции в соответствии со стандартами ХАССП.
8. Инструменты управления качеством – диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, сетевой график, матрица приоритетов, диаграмма PDPC.
9. Характеристика международных стандартов серии ИСО 9000.
10. Концепция Бережливого Производства (история, сущность, принципы, инструменты).

***Практические ситуации***

1. Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony: «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди».

«Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба».

«...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете».

«Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами».

«Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо».

«Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

2. Эволюция категории качества. Заполните следующую таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исторический период | Доминирующие определения категории «качества» в мире | Поясните, какие причины привели к смене определения «качества» |
| 1920-1950  |  |  |
| 1950-1970 |  |  |
| 1970-1980 |  |  |
| 1980-1990 |  |  |
| 1990- н. вр. |  |  |

 Оцените: 1) какое из названных определений «качества» соответствует представлениям руководителей и специалистов Вашего предприятия;

2) какое определение в наибольшей мере отвечает современному состоянию российской национальной экономики.

3. Анализ отечественных и зарубежных моделей систем. Заполните следующую таблицу.



4. Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством.



5. Ознакомьтесь с представленной ниже информацией и ответьте на следующие вопросы.

Какие факторы, способствующие процессу улучшения СМК, по вашему мнению, выделило руководство компании? Как вы оцениваете результаты, достигнутые компанией?

В 2011 г. компания N начала работу по улучшению существующей СМК. Руководство компании определило ключевые факторы, способствующие процессу улучшения. К концу 2014 г. компания достигла следующих результатов:

* издержки, связанные с низким качеством, сократились на 44 %;
* производительность труда выросла на 8 %;
* объем реализации продукции увеличился на 27 %;
* производственный брак сократился до 0,1 %;
* стоимость отгружаемой продукции повысилась на 36 %;
* число работающих в 11 подразделениях сократилось на 30 %;
* налогооблагаемая прибыль выросла на 124 %;
* количество годной продукции, принимаемой службой контроля, воз-
* росло на всех производственных участках.
* Объем годной продукции увеличился на 17 %, а прямые трудозатраты сократились на 50 %; сверхурочная работа сократилась на 91 %.

**Вопросы к экзамену**

1. Понятие и сущность качества.
2. Экономические аспекты качества.
3. Управление качеством жизни.
4. Классификации затрат на качество.
5. Петля качества, цикл PDCA.
6. Организация процесса управления качеством.
7. Мотивация в области качества, обучение персонала.
8. Понятие и эволюция методов управления качеством.
9. Специальные методы (инструменты) управления качеством: временной ряд, гистограмма, стратификация.
10. Факторы, влияющие на качество: экономические, правовые, организационные.
11. Контроль качества: понятие, виды. Критерии для решения о контроле.
12. Оценка уровня качества.
13. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы.
14. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма Парето, потоковая диаграмма, диаграмма рассеивания.
15. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения.
16. Содержание концепции всеобщего управления качеством.
17. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта.
18. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.
19. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
20. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества. Требования».
21. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».
22. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки качества в организации.
23. Система управления качеством в США.
24. 14 принципов управления качеством Э. Деминга. Смертельные болезни в управления качеством по Э. Демингу.
25. Система управления качеством в Европейском Союзе.
26. Система и принципы японского управления качеством.
27. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура
28. Развитие и становление элементов управления качеством в России.
29. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП.
30. Определение, назначение и цели сертификации. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации.
31. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1. Горбашко Е.А. Управление качеством : учебник / Е.А. Горбашко. – Москва: Юрайт, 2012. – 463 с.
2. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества: учебное пособие / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – Москва: КНОРУС, 2010. – 192 с.
3. Литвак Б.Г. Управленческие решения: учебник / Б.Г. Литвак. – Москва: Московская финансово-промышленная академия, 2012. – 512 с. (Раздел 10 «Управление каче-ством», с. 341 – 360.).
4. Минько Э.В. Менеджмент качества./ Э.В.Манько, А.Э. Манько – Санкт-Петербург: Питер, 2013. – 268 с.
5. Тебекин А.В. Управление качеством : учебник / А.В. Тебекин. – Москва: Юрайт, 2011. – 371 с.

**Дополнительная литература**

1. Аристов О.В. Управление качеством: Учебник/ О.В. Аристов – Москва: ИНФРА-М, 2008. – 240 с.
2. Васильченко Н.Г. Современная система управления предприятием (учебно-практическое пособие)./Н.Г. Васильченко – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Ител-Синтез» совместно с ООО «Журнал «Управление персоналом», 2003. – 320 с. (Глава 7 «Менеджмент качества», с. 243 – 289.).
3. Литвак Б.Г. Практические занятия по менеджменту: Мастер-класс: Учеб. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп./ Б.Г. Литвак – Москва: Дело, 2005. – 384 с.
4. Мазур И.И. Управление качеством: Учеб. пособие для студентов вузов, обучаю-щихся по специальности «Упр. качеством» / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро; Под общ. ред. И.И. Мазура. – 2-е изд. – Москва: Омега-Л, 2005. – 400 с.
5. Менеджмент качества: Принятие решений о качестве, управляемом заказчиком / А.Г. Варжапетян, В.М. Балашов, А.А. Варжапетян, Е.Г. Семенова; Под ред. А.Г. Варжапетяна. – Москва: Вузовская книга, 2004. – 360 с.
6. Мескон М.Х. Основы менеджмента: Пер. с англ./ М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – Москва: Дело, 2009. – 665 с.
7. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: Основы теории и практики: Учебное пособие. / В.Ю. Огвоздин– 4-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство «Дело и Сервис», 2002. – 160 с.
8. Хачатуров А.Е. Основы менеджмента качества: Учебное пособие/А.Е. Хачатуров, Ю.А. Куликов – Москва: Издательство «Дело и Сервис», 2003. – 304 с.
9. Шинкаренко О.Н. Управление персоналом организации при внедрении стандартов серии ISO 9000:2000/ О.Н. Шинкаренко – Москва: Дело и Сервис, 2007. – 448 с.

Канд. техн. наук, доцент С.А. Щеглова

Заведующий кафедрой И.Р. Казарян