

Аннотация программы учебной дисциплины «Управление качеством»

1. ЦЕЛИ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

Сформировать систему знаний о принципах и методах управления качеством на предприятии, построении системы менеджмента качества и ее роли в управлении предприятием.

Основные задачи курса:

- формирование понимания необходимости управления качеством в современных условиях и принципов управления качеством;
- формирование базовых навыков построения системы менеджмента качества на предприятии, основанной на удовлетворенности потребителей.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате освоения дисциплины слушатель должен:

Знать:

- основные принципы современной концепции управления качеством;
- владеть знаниями по внедрению системы менеджмента качества на предприятии
- роль и место управления качеством в системе управления предприятия

Уметь:

- сформулировать понятие качество для своей компании с точки зрения удовлетворения запросов целевых потребителей;
- интерпретировать для конкретных условий понятие воспринимаемого качества комплекса «продукт-услуга» для целевых потребителей
- понимать место управления качеством в стратегии компании
- уметь адекватно применять основные элементы стратегии качества

Иметь навыки:

- в разработке политики качества предприятия и описании бизнес-процессов на предприятии;
- построения системы менеджмента качества на предприятии, основанной на удовлетворенности потребителей.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие и сущность качества.

Введение: что такое «качество» и почему им нужно управлять. Основные термины и объекты управления. Качество продукции, качество процессов, качество на уровне системы. Качество товаров и услуг. Постоянство качества. Зависимость членства России в ВТО и управления качеством товаров и услуг.

Тема 2. Потребители и качество.

Классификация потребителей. Внешние и внутренние потребители. Нужды потребителей и их удовлетворение. Факторы, влияющие на удовлетворенность потребителя. Модель формирования удовлетворенности потребителя (Модель Канона). Воспринимаемое качество продуктов и услуг. Модель предлагаемого качества Гамессона (4Q модель). Критерии Гронруса. Поток создания ценности.

Тема 3. Эволюция концепций качества, форм и методов управления качеством.

Развитие форм и методов управления качеством с античных времен до нашего времени. Развитие менеджмента качества – от системы Тейлора к TQM (Статистические методы управления – Тотальное управление качеством (TQL) – Управление комплексным качеством (TQM). Японское «экономическое чудо». Цикл совершенствования Шухарта-Деминга. 14 принципов Деминга. «Новая» модель управления качеством. Политика в области качества.

Тема 4. Требования, контроль и испытания.

Обязательные требования, добровольные требования. Требования потребителей. Методы определения показателей качества продукции. Контроль и оценка качества. Испытания продукции. Система ОТК. Оценка качества продуктов в конкурсных программах – маркетинг или реальный показатель качества продуктов.

Тема 5. Принципы управления качеством.

Стратегия, цели и политика. Ориентация на потребителей. Лидерство руководителей. Вовлечение работников. Процессный подход (методика 6 сигм). Системный подход к менеджменту. Постоянное улучшение. Основанный на фактах подход к принятию решений. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Эмоции как основа приверженности клиента.

Тема 6. Экономика качества.

Влияние качества на экономику компании. Экономические категории качества и традиционная точка зрения на стоимость качества. Затраты на качество. Оценка и учет затрат на основе функционального подхода (ABC-метода).

Тема 7. Внедрение системы менеджмента качества на предприятии на основе TQM.

Переход от системы качества продукции к качеству организации. Проблемы менеджмента организации. К каким результатам надо стремиться? Процессный подход. Управление бизнес-процессами (типы процессов). Идентификация и описание БП, разграничение ответственности. Документирование БП. Определение стандартов качества. Управление качеством процессов. Проектирование и обеспечение качества.

Тема 8. Сертификация системы менеджмента качества по стандарту ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008).

8 принципов СМК. Опыт внедрений: товары и услуги. 6 шагов: управление документацией, управление записями, внутренние аудиты, управление несоответствующей продукцией, корректирующие действия, предупреждающие действия. Удовлетворенность потребителей.