

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Московский авиационный институт
(национальный исследовательский университет)»
(ФГБОУ ВО «МАИ»)**

Институт 5 «Экономика и менеджмент высокотехнологичной индустрии»
Кафедра 501 «Менеджмента и маркетинга высокотехнологичных отраслей
промышленности»

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА
Учебно-методическое пособие

Рабочая тетрадь для практических занятий

Москва
2022

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Учебно-методическое пособие

Рабочая тетрадь для практических занятий

Студент группы _____
(номер группы) (подпись) (фамилия)

Преподаватель _____
(подпись) (фамилия)

УДК 658

Р69

Романченко Н.А., Байдакова Н.И., Сироткин Р.О. Менеджмент качества. Учебно-методическое пособие. Рабочая тетрадь. — М.: 2022.

ISBN 978–5–89796–308–8

Учебно-методическое пособие (рабочая тетрадь) по дисциплине «Управления качеством» подготовлено в соответствии с ФГОС, целями, задачами дисциплины, заявленными к освоению знаний, умений и навыков, компетенций, формирование которых предполагается в ходе изучения дисциплины.

В рабочую тетрадь включены: программа курса, содержание лекций и практических занятий, список рекомендуемой литературы и источников информации, законодательных и нормативно правовых актов; методические рекомендации для подготовки к практическим заданиям, помогающих самостоятельно усвоить учебный материал.

Представлены вопросы, необходимые студентам для подготовки к экзамену, даны критерии оценки знаний студентов.

Предназначено для студентов, бакалавров, слушателей факультетов повышения квалификации, а также специалистов в области управления качеством, по направлению подготовки стандартизация и метрология и специалистов в области обеспечения жизнедеятельности и инженерной экологии.

© Романченко Н.А. и др., 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Программа курса «Управление качеством продукции»	5
Раздел I. Требования к знаниям и умениям по дисциплине	5
Раздел II. Содержание дисциплины	6
Тема 1. Эволюция менеджмента систем качества	6
Тема 2. Методы оценки качества продукции и услуг. Методы управления систем качества	6
Тема 3. Международные, европейские и российские стандарты качества продукции, услуг и систем качества	6
Тема 4. Управление качеством продукции и услуг на предприятии	6
Тема 5. Управление затратами в процессе проектного анализа	7
Тема 6. Сертификация продукции и систем качества	7
Тема 7. Особенности менеджмента качества в сфере услуг	7
Тема 8. Правовое обеспечение качества продукции, услуг и систем качества	7
Тема 9. Государственная система управления качеством	8
Тема 10. Метрология. Организация метрологической службы на предприятии	8
Раздел III. Учебно-методические материалы по дисциплине	9
Перечень практических занятий	9
Перечень лабораторных работ	9
Перечень тем рефератов и курсовых работ	9
Общие требования, цель и задачи курсовой работы	11
Рекомендуемая литература	15

Нормативно-правовые акты к теме 3 и 8	16
Методические указания к выполнению практических занятий по дисциплине	18
Практическое занятие 1	18
Практическое занятие 2	20
Лабораторная работа 1	29
Лабораторная работа 2	32
Лабораторная работа 3	42
Словарь терминов	51
Вопросы для тест-контроля	55
Тема реферата к зачету по курсу: «Управление качеством продукции». (По выбору студента)	63

ВВЕДЕНИЕ

В условиях рыночных отношений в любых организациях и на предприятиях актуальность управления качеством определяется его направленностью на обеспечение такого уровня качества продукции и услуг, который может полностью удовлетворять все запросы потребителей. Высокое качество продукции и услуг является самой весомой составляющей, определяющей их конкурентоспособность.

Без обеспечения стабильного качества, соответствующего требованиям потребителей, невозможно рационально интегрировать национальную экономику в мировое хозяйство и занять в ней достойное место. Современная концепция управления качеством продукции и услуг при достижении всех целей и задач функционирования предприятия и организаций предполагает ее обязательный приоритет среди других направлений управления.

Дисциплина «Управление качеством» является базовым курсом Государственного образовательного стандарта по управленческим специальностям.

Настоящее издание является пособием для проведения лабораторных работ и практических занятий по курсу «Управление качеством» со студентами.

Представленная Программа по курсу «Управление качеством» дает возможность системного рассмотрения проблем качества.

Цель практических занятий — оказать помощь студентам в усвоении наиболее важных и сложных тем курса, дать комплексные знания в области теории и практики менеджмента качества, научить использовать полученные знания в различных сферах деятельности.

Для успешного выполнения практических заданий студенты должны самостоятельно повторить законодательные и нормативно-правовые акты в области качества.

ПРОГРАММА КУРСА «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

РАЗДЕЛ 1. ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ И УМЕНИЯМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Цель изучения дисциплины — формирование у студентов знаний, умений и практических навыков в области управления системами качества.

Задачи дисциплины:

- формирование нового мышления менеджера, адекватного ин формационному веку, постиндустриальному обществу;
- изучение методов управления созданием систем качества;
- овладение навыками международного сотрудничества в области создания и гармонизации систем качества;
- изучение российского и международного законодательства, применяемого в области качества;
- овладение методами диагностики систем качества;
- изучение методов стандартизации и сертификации продукции и услуг;
- изучение методов защиты прав производителя и потребителя от недобросовестной продукции (услуг).

В результате изучения дисциплины студенты должны:

знать глобальные проблемы развития систем качества с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности; основные понятия, термины и определения качества; требования международных стандартов ИСО серии 9000 к организации и функционированию систем качества; характеристики основных показателей оценки качества и систем качества; основные методы квалиметрии и системного анализа;

уметь составлять проекты создания систем качества, с учетом международных стандартов; разрабатывать элементы систем качества; диагностировать системы качества в целом и по элементам; оценивать причинно-следственные связи параметров и результатов деятельности; уметь принимать решения в области сертификации;

иметь навыки практического применения полученных знаний в области качества.

РАЗДЕЛ II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕМА 1. ЭВОЛЮЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Качество — важнейшая и всеобщая категория информационного постиндустриального общества. Взаимосвязи общего менеджмента и менеджмента систем качества. Основные этапы развития систем качества.

«5 звезд качества». Принципы менеджмента качества. Цикл Э.Деминга. TQM. Культура качества. От качества продукции к качеству жизни. TEQM. Потребитель и качество.

ТЕМА 2. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ. МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Показатели качества продукции и услуг. Регламентация показателей качества продукции и услуг. Оценка уровня качества. Методы оценки. Экспертные оценки как инструмент оценки качества продукции и услуг. Вероятностные и статистические методы контроля качества и управления качеством. Анализ Парето.

ТЕМА 3. МЕЖДУНАРОДНЫЕ, ЕВРОПЕЙСКИЕ И РОССИЙСКИЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ, УСЛУГ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Международные стандарты серии ИСО 9000:2000. Британские стандарты.

Немецкие стандарты. Японские стандарты. Российские стандарты.

Переход от международных стандартов к российским стандартам в системе международного сообщества. Интерпретация стандартов на основе Конвенции о присоединении. Международные и национальные Премии по качеству.

ТЕМА 4. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РФ

Система менеджмента качества на предприятиях РФ. Развитие системы качества от БИПа к ISO 9000–2000 г. Четыре типа задач управления: стабилизация, выполнение программ, слежение, оптимизация.

«Петля качества». Горизонтальные и вертикальные процессы управления качеством. «Кружки качества». Развитие функций менеджера по качеству. Стандарт предприятия. Процесс формирования стандарта предприятия. Основные составляющие стандарта. Обязательные элементы стандарта предприятия (6 основных стандартов).

Матрица распределения функций управления в процессе управления качеством на предприятии. Цикл PDCA.

ТЕМА 5. УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ В ПРОЦЕССЕ ПРОЕКТНОГО АНАЛИЗА

Структура затрат на управление качеством.

Затраты на обеспечение качества по элементам «петли качества». Состав проектного анализа, проблемы качества и затрат на этапах проектного анализа.

Затраты на управление качеством в процессе управления проектами. Источники информации о затратах на качество.

ТЕМА 6. СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Сертификация. Основные понятия в области сертификации. Законодательная и нормативная база стандартизации и сертификации за рубежом. Состояние и развитие законодательной и нормативной базы сертификации в России.

Основные положения и принципы подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия. Преимущества сертифицированной продукции. Схемы декларирования и сертификации обязательного подтверждения соответствия объектам требованиям технических регламентов. Инспекционный контроль сертифицированной продукцией.

Самооценка и аудит систем менеджмента качества. Порядок проведения сертификации систем менеджмента качества.

ТЕМА 7. ОСОБЕННОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СФЕРЕ УСЛУГ

Понятие «Услуга» в стандартах ИСО 9000–2000 г. Сущность услуг. Классификация услуг. Оценка качества услуг. Уровень удовлетворенности потребителя качеством услуг как основной показатель качества.

Европейский индекс удовлетворенности потребителя. Модель шведского барометра. Особенности планирования, организации, контроля и мотивации при управлении качеством в сфере услуг.

Качество трудовой жизни как фактор повышения качества услуг. Уровень удовлетворенности персонала качеством трудовой жизни. Организационная культура как один из факторов обеспечения качества услуг.

ТЕМА 8. ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ, УСЛУГ И СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

1. Российское законодательство в области качества.

Конституция РФ. Гражданский кодекс РФ.

Закон РФ «О защите прав потребителя» в редакции от 01.06.2021 г.

Закон РФ «Об обеспечении единства измерений» от 26.06.2008 г.

- Закон РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» в редакции от 22.07.2021 г.
- Указ президента РФ от 4.02.94 г. № 236 «О государственной стратегии Российской Федерации по охране окружающей среды и обеспечению устойчивого развития».
- Федеральный закон «О техническом регулировании» от 02.07.2021 г. — №184-ФЗ.

Федеральный закон «Об образовании». О высшем и послевузовском профессиональном образовании.

Федеральный закон «О государственной системе здравоохранения».

Указ президента РФ от 23 мая 1996 г. № 769 «Об организации подготовки государственных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов субъектов РФ и местных бюджетов».

2. Международное законодательство в области качества.

Всемирная торговая организация. Генеральное соглашение по тарифам к торговле.

ТЕМА 9. ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Министерство промышленности и торговли РФ. РОССТАНДАРТ.
Взаимодействие и подчинение.

Национальная система стандартизации – комплекс общетехнических стандартов по отраслям экономики, стандарты безопасности труда и охраны здоровья, стандарты безопасности и другие подсистемы стандартизации, а также участников работ по стандартизации оборонной продукции (работ и услуг) и документы по стандартизации продукции.

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии:
(РОССТАНДАРТ) функции, структура, основные виды деятельности.

Штрих-кодирование как средство защиты прав потребителей на качество продукции. Символы штрих-кода (EAN-13) и (EAN-8).

ТЕМА 10. МЕТРОЛОГИЯ. ОРГАНИЗАЦИЯ МЕТРОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Метрология — наука о методах измерения и средствах обеспечения их единства, способах достижения заданного уровня точности. Предмет метрологии. Цели и задачи. История развития метрологии. Основные понятия средств измерения. Виды измерений.

Государственная система измерений (ГСИ) и ее подсистемы.
Организационные основы обеспечения единства измерений.

Правовые основы обеспечения единства измерений. Технические основы обеспечения измерений.

Организация метрологической службы на предприятиях.

РАЗДЕЛ III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень практических занятий (12 ч.)

По дисциплине проводятся 2-часовые практические занятия.

1. Формирование понятия категории «Качества» для продукта и услуги с позиции потребителя (2 ч. Тема 1).
2. Закрепление знаний по квалиметрии: анализ Парето, построение диаграммы причины и результатов (2 ч. Тема 2).
3. Закрепить знания по Метрологии (2 часа. Тема 10)

Перечень лабораторных работ (12 ч.), СРС 4 часа.

1. Формирование системы качества предприятия (4 ч. Тема 3).
2. Анализ затрат на качество и составление отчета для руководителя (4 ч. Тема 4).
3. Защита прав потребителя и производителя (4 ч. Тема 6).

Перечень тем рефератов и курсовых работ (ИЗП – 8 ч.)

1. Современная философия управления качеством.
2. Услуга: оценка качества, стандартизация и сертификация.
3. Система качества и обеспечивающая документация.
4. Современный менеджер по качеству.
5. Мотивация качества и методы ее обеспечения.
6. Качество жизни.
7. Конкурентоспособность и качество.
8. Формирование затрат на обеспечение качества продукции.
9. Формирование затрат на обеспечение качества услуг.
10. Методы воспитания и педагогического воздействия на коллектив для формирования мышления по проблемам качества.
11. Социальные проблемы качества.
12. Качество в сфере образования.
13. Качество медицинских услуг.
14. Качество в государственных учреждениях.
15. Сравнительный анализ систем управления качеством за рубежом.
16. Национальные премии по качеству.
17. Экономические отношения между предприятиями на основе показателей качества.
18. Защита прав потребителей от некачественной продукции.
19. Сквозной механизм управления качеством.
20. Методы обеспечения качества.
21. Системный подход в управлении качеством продукции.
22. TQM и его будущее.
23. Государственный контроль качества.
24. Международные организации по стандартизации.
25. Гармонизация отношений производителя и потребителя по проблеме качества.

26. Психологические аспекты качества.
27. Схема сертификации продукции.
28. Добровольная сертификация.
29. Влияние общественности и СМИ на решение проблем качества.
30. Качество и экология.
31. Обязательная сертификация.
32. Калькуляция затрат на качество внутри организации.
33. Международное сотрудничество в области качества.
34. Проектирование системы качества.
35. Международный стандарт.
36. Качество и сертификация в авиации и космосе.
37. Качество и сертификация космической продукции.
38. Экологическая сертификация.
39. Маркетинг и качество.
40. Проблемы качества утилизации.
41. Качество: тара и упаковка, отечественный и зарубежный опыт.
42. Качество специалиста и международная нострификация.
43. Качество и безопасность.
44. Метрологическая служба на предприятиях

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ, ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа является одной из важнейших форм учебного процесса и направлена преимущественно на подготовку студентов к практической деятельности.

Цель курсовой работы:

- а) закрепить, углубить, расширить теоретические и практические знания;
- б) овладеть навыками самостоятельной работы со специальной литературой и другими источниками информации;
- в) выработать умение формулировать суждения и выводы, логически, последовательно и доказательно их излагать;
- г) выработать умение участия в дискуссиях;
- д) подготовиться к более сложной задаче — выполнению магистерской диссертации.

Требования, предъявляемые к курсовой работе, можно объединить в три группы:

- требования к структуре;
- требования к содержанию (основной части);
- требования к оформлению.

Структура курсовой работы должна способствовать раскрытию избранной темы и иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список используемых источников и приложения.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, определяется общая цель курсовой работы, ее конкретные задачи и методы исследования.

При определении целей и задач необходимо их правильно формулировать. Так, в качестве цели не следует указывать «сделать». Правильно будет использовать глаголы: раскрыть, определить, установить, показать, выявить, изучить, уточнить и др.

Основная часть курсовой работы включает две-три части, которые разделяются на разделы и подразделы. Каждая часть посвящена решению задач, сформулированных во введении, и заканчивается констатацией итогов.

Необходимо избегать логических ошибок, например, когда одинаково называют курсовую работу и одну из ее частей.

Курсовая работа носит учебно-исследовательский характер и в то же время должна опираться на новейшие достижения науки в своей сфере. Содержание

курсовой работы следует иллюстрировать таблицами, графическими материалами (рисунками, графиками, диаграммами, схемами и т.д.).

Следует правильно понимать суть метода теоретического анализа и не сводить всю курсовую работу к переписыванию целых страниц из двух-трех источников. Чтобы работа не граничила с плагиатом, серьезные теоретические положения необходимо давать со ссылкой на источник. Причем учебник по данной дисциплине не должен быть таким источником. Написание курсовой работы предполагает более глубокое изучение избранной темы, нежели она раскрывается в учебной литературе.

Выполняя курсовую работу, не следует перегружать ее длинными цитатами из авторитетных теоретических публикаций. Например, давая определение, необходимо своими словами пересказать и изложить, кто из ученых и в каких источниках дает определение этого термина, и обязательно сравнить разные точки зрения, показать совпадения и расхождения, а также наиболее доказательные выводы в рассуждениях ученых.

В курсовых работах, носящих в основном теоретический характер, анализируя литературу и информационные источники по теме исследования, изучая и описывая опыт наблюдаемых явлений (событий), автор **обязательно** высказывает свое мнение и отношение к затрагиваемым сторонам проблемы.

Оформление заключения, списка использованных источников и **приложения** осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТа. Объем курсовой работы — до 35–40 страниц печатного текста, выполненного через полтора межстрочных интервала. Курсовую работу сшивают в папку-скоросшиватель либо переплетают.

Написание курсовой работы осуществляется под руководством преподавателя — руководителя работы. Руководство начинается с выдачи задания и продолжается в виде консультаций.

Студент во время консультаций уточняет круг вопросов, подлежащих изучению, составляет план исследования, структуру работы, сроки выполнения работы, определяет необходимую литературу и другие материалы, а также устраняет недостатки в работе, на которые указывает руководитель.

Студенты заочного отделения (вечернего) выполняют работу на материалах предприятий (организаций, учреждений), где они работают или проходят практику.

Выполненная студентом курсовая работа проверяется в течение 10 дней руководителем работы, который дает письменное заключение- рецензию.

При оценке работы учитываются содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общей и экономической).

Одновременно рецензент отмечает ее положительные стороны и недостатки, а в случае надобности указывает, что надлежит доработать. Рецензия заканчивается выводом: может или не может работа быть допущена к защите. Курсовая работа должна быть защищена до начала экзаменационной сессии.

Оценка за курсовую работу вносится в зачетную книжку наравне с экзаменационными оценками. Иначе говоря, курсовая работа имеет статус экзамена.

Некоторые особенности в требованиях, предъявляемых к курсовым работам разных типов.

При подготовке курсовой **работы теоретического характера**, не имеющей выхода на практику, следует соответствующим образом выстроить ее структуру.

В начале работы лучше всего поместить часть, в которой освещается состояние отечественной и зарубежной научной литературы по теме исследования и приводится сравнительный анализ имеющихся точек зрения, методологий, методик изучения темы.

Курсовая **работа практического характера**, как правило, делится на две основные части: первая посвящена изложению теоретико- методологических основ исследования, вторая представляет собой практическую часть последнего и может состоять из графиков, чертежей, таблиц и другого необходимого иллюстративного материала.

Курсовая **опытно-экспериментального характера** также имеет вводную теоретико-методологическую часть, за которой следует изложение условий, методов и хода эксперимента, обобщение и интерпретация полученных результатов.

Все типологические различия не должны отражаться на структуре курсовой работы. Любая курсовая работа должна иметь развернутый план-оглавление, введение, основную часть (состоящую из 2–3 разделов), заключение, список использованных источников, приложение. Примерный объем курсовой работы 25–30 печатных страниц (100%), из которых 10% занимает введение, 5% — заключение.

Введение обязательно необходимо начать с обоснования актуальности темы. Оно не должно быть многословным, пространным, но должно быть убедительным. Рекомендуется описать степень разработанности темы в научной литературе.

Необходимо привести название основных источников, охарактеризовать сложившиеся подходы и методы, отметить и оценить индивидуальный вклад в разработку проблемы различных ученых. Вместе с тем следует показать, что еще в ней осталось неразработанного, так, чтобы стало понятно, с какой целью студент взялся за такую работу.

Затем необходимо перейти к формулировке цели и задач своей работы. Данная формулировка должна быть по возможности четкой и краткой. Ее назначение — определить тактику написания работы.

Основным требованием к тексту курсовой работы является соответствие выполненных задач поставленной в работе цели. Методы исследования достаточно просто назвать.

Основная часть курсовой работы посвящена решению поставленных во введении задач. Обычно в основной части выделяют 2 (реже 3) раздела, каждый из которых выполняет свою функцию в общей логике изложения. О структуре основной части говорилось выше.

Заключение содержит сделанные автором работы выводы, итоги исследования. Рекомендуется, чтобы в конце заключения студент остановился на дальнейших перспективах исследования данной темы.

Это может послужить заделом для написания курсовых, дипломных работ, диссертаций.

Список использованных источников должен быть составлен в соответствии с установленными требованиями (ГОСТ 7.1–2003).

Приложения оформляются на отдельных листах, и их следует пронумеровать.

К курсовой работе предъявляется требование хотя бы относительной самостоятельности, т.е. самостоятельности научной мысли. В курсовой работе должно быть продемонстрировано, насколько студент овладел начальными навыками научного мышления. Для этого достаточно грамотно и квалифицированно поставить проблему. Постановка проблемы — это первый шаг в науку.

Критериями оценки курсовой работы являются: актуальность выбранной темы, глубина освоения материала, качество подбора и использования источников, степень самостоятельности выводов, креативность предложений и общая культура изложения текста.

ТРЕБОВАНИЯ К ЛАБОРАТОРНЫМ РАБОТАМ

Лабораторные работы направлены на формирование навыков использования теоретических знаний, полученных студентами во время лекционных занятий и самостоятельной работы, с целью получения практических навыков. Организация лабораторных работ предполагает активное вовлечение студентов в образовательный процесс.

Источниками информации для примеров, используемых на занятиях, являются отечественные и зарубежные периодические издания и учебные пособия по проблемам качества, а также деловое общение с представителями фирм и предприятий, работающих на российском рынке.

На занятиях при выполнении лабораторных работ уделяется внимание формированию умений : сформулировать проблему, определить наличие необходимой информации для принятия решений, систематизировать и анализировать имеющую информацию, осуществлять необходимые расчеты, аргументировать свою позицию, слушать , анализировать, отвечать на вопросы, точно выражать свои мысли, использовать общепринятую научную терминологию и понятийный тезаурус в области управления качеством.

Задания представляют собой заранее сформированные условия, расчеты, диаграммы и графики, которые необходимо выполнить, а также вопросы , на которые необходимо найти ответ.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Учебная и методическая литература

1. **Окрепилов В.В.** Управление качеством / Учебник для вузов. — М.: Экономика, 1999.
2. **Крылова Г.Д.** Основы стандартизации, сертификации, метрологии / Учебник для вузов. — М.: Аудит, ЮНИТИ, 2003.
3. Управление качеством / Учебник под ред. Ильенковой С.Д. — М.: ЮНИТИ, 2002.
4. **Романченко Н.А., Байдакова Н.И., Сироткин Р.О., Байдаков О.Д.** Управление качеством. Учебн. пособие. — М.: Доброе слово, 2008.
5. **Федюкин В.К.** Основы квалиметрии: измерение качества продукции. Учебное пособие. — М., Филинь, 2004.
6. **Сироткин Р.О., Байдакова Н.И., Романченко Н.А.,** Менеджмент качества. М.: Доброе слово, 2018. 296стр.
7. Другие виды литературы
8. Ж-л Стандарты и качество . 2008- 2022 годы
9. **Федюкин В.К.** Управление качеством процессов. — СПб: Питер, 2004.
10. **Строителев В.Н., Яницкий В.Е.** Статистические методы в управлении качеством. — М.: Европейский центр по качеству, 2002.
11. **Фатхутдинов Р.А.** Система обеспечения качеством. Справочно-информационное пособие. — М.: ИЦ «Маркетинг», 2003.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ К ТЕМАМ 3 И 8

- ГОСТ 22 732–77. Методы оценки уровня качества промышленной продукции.
- ГОСТ 23 554.0–79 СУКП. Экспертные методы оценки качества промышленной продукции. Основные положения.
- ГОСТ 6.30–2000. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
- ГОСТ Р 40.002–2000. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения.
- ГОСТ Р 40.003–2000. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок проведения сертификации систем качества и сертификации производств.
- ГОСТ Р 40.004–96. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок проведения сертификации производств.
- ГОСТ Р 40.005–2000. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества.

Инспекционный контроль за сертифицированными системами качества и производств.

- ГОСТ Р 50 646–94. Услуги населению. Термины и определения.
- ГОСТ Р 50 779.11–2000. Статистические методы. Статистические методы управления качеством. Термины и определения.
- ГОСТ Р 51 293–99. Идентификация продукции. Общие положения.
- ГОСТ Р 7.32–2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.
- ГОСТ Р ИСО 14 001–98. Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению.
- ГОСТ Р ИСО 14 031–2001. Управление окружающей средой. Оценивание экологической эффективности. Общие требования.
- ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. (Дата введения 2001-08-31.)
- ГОСТ Р ИСО 9004–2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. (Дата введения 2001-08-31.)
- Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. 1 и 2. — М.: ПРОСПЕКТ, 2003.
- ИСО 10 013:2000. Руководящие указания по разработке руководств по качеству.
- ИСО 10015-1999. Руководящие указания по обучению.
- ИСО 19 011 (2002-10-01). Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды.
- Кодекс РСФСР об административных правонарушениях (с изменениями от 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г.).
- О создании и государственной регистрации «Системы добровольной сертификации экспертов». Системы сертификации ГОСТ Р Постановление Госстандарта России от 14.07.2000 № 46.
- Общие методические рекомендации по оценке технического уровня промышленной продукции // Стандарты и качество. № 9, 10. 1990.
- ОК 002–93. Общероссийский классификатор услуг населению.
- ОК 004–93. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг.
- ОК 011–93. Общероссийский классификатор управленческой документации.
- ОК 028–99. Общероссийский классификатор организационно- правовых форм.
- Р 50.3.005–2003. Рекомендации по сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Временный порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001-2000). (Дата введения 2003-03-01.)

- Р 50.1.044–2003. Рекомендации по стандартизации. Рекомендации по разработке технических регламентов. — М.: ИПК «Издательство стандартов», 2003.
- Система качества: Сборник нормативно-методических материалов. — М.: Изд-во стандартов, 1989.
- Трудовой кодекс РФ от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ.
- Унифицированные системы документации (Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов ГОСТ Р 6.30–2003 и т.п.) и др. документация.
- Федеральный закон РФ «О техническом регулировании», № 184-ФЗ, 27.12.2002 // Российская газета, 31.12.2002 (введен с 01.07.2003).
- Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» № 2-ФЗ, 9.01.1996 (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон РФ «О науке и научно-технической политике» № 127-ФЗ, 23.08.1996 (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон РФ «Об авторском праве и смежных правах» № 5351–1, 9.07.1993.

ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Практическое занятие 1

Цель: формирование понимания у студентов категории «Менеджмент качества» для деятельности предприятия, как процесс непрерывного улучшения качества на каждом уровне управления, в каждой функциональной области предприятия на основе всех имеющихся ресурсов.

Задание 1.1. Сформулируйте проблемы управления качеством с инженерно-технических позиций и управленческих позиций. Заполните таблицу 1.1.

Проблемы управления качеством

Таблица 1.1

Проблемы управления качеством	
Плоскость инженерно-технических проблем	Плоскость управленческих проблем

Задание 1.2 Обоснуйте необходимость изучения курса «Менеджмент качества» в системе подготовки менеджеров.

- увеличение уровня исполнения, необходимое для соответствия различным критериям любой предложенной продукции (услуги).

Выделите сложные и простые характеристики для измерения таких объектов - как персонал, продукция производственно-технического назначения, продукты питания и др. Представьте их в форме модели и впишите их.

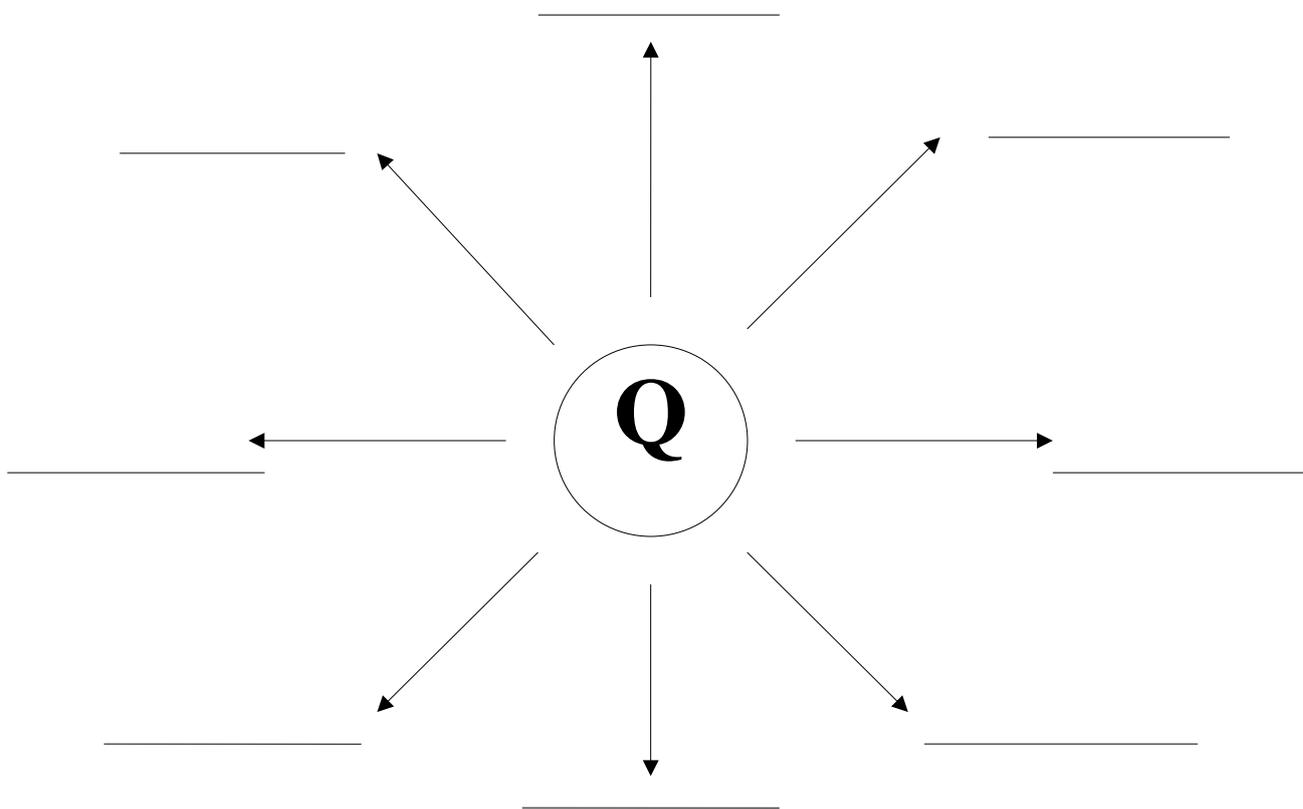


Рис. 1.2. Многомерность качества персонала.

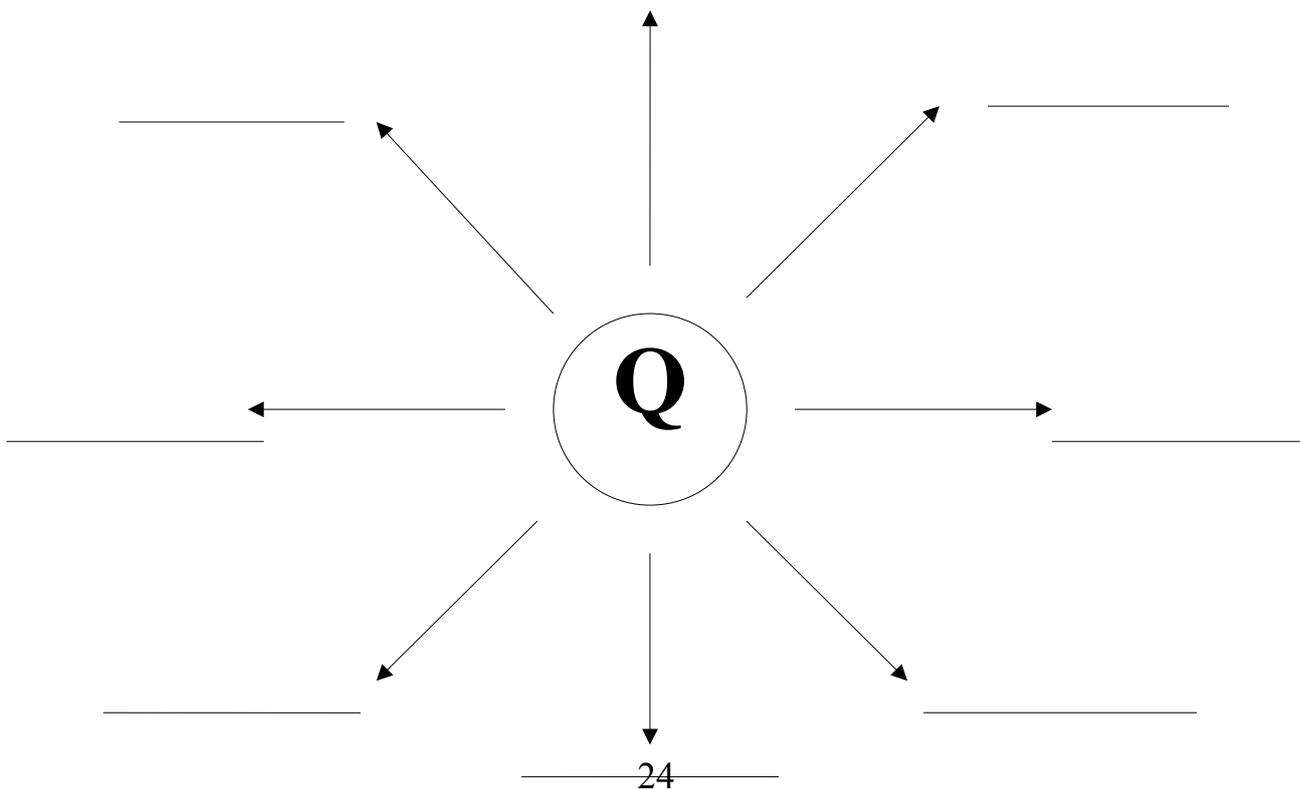


Рис.1.3. Многомерность качества продукции производственно - технического назначения

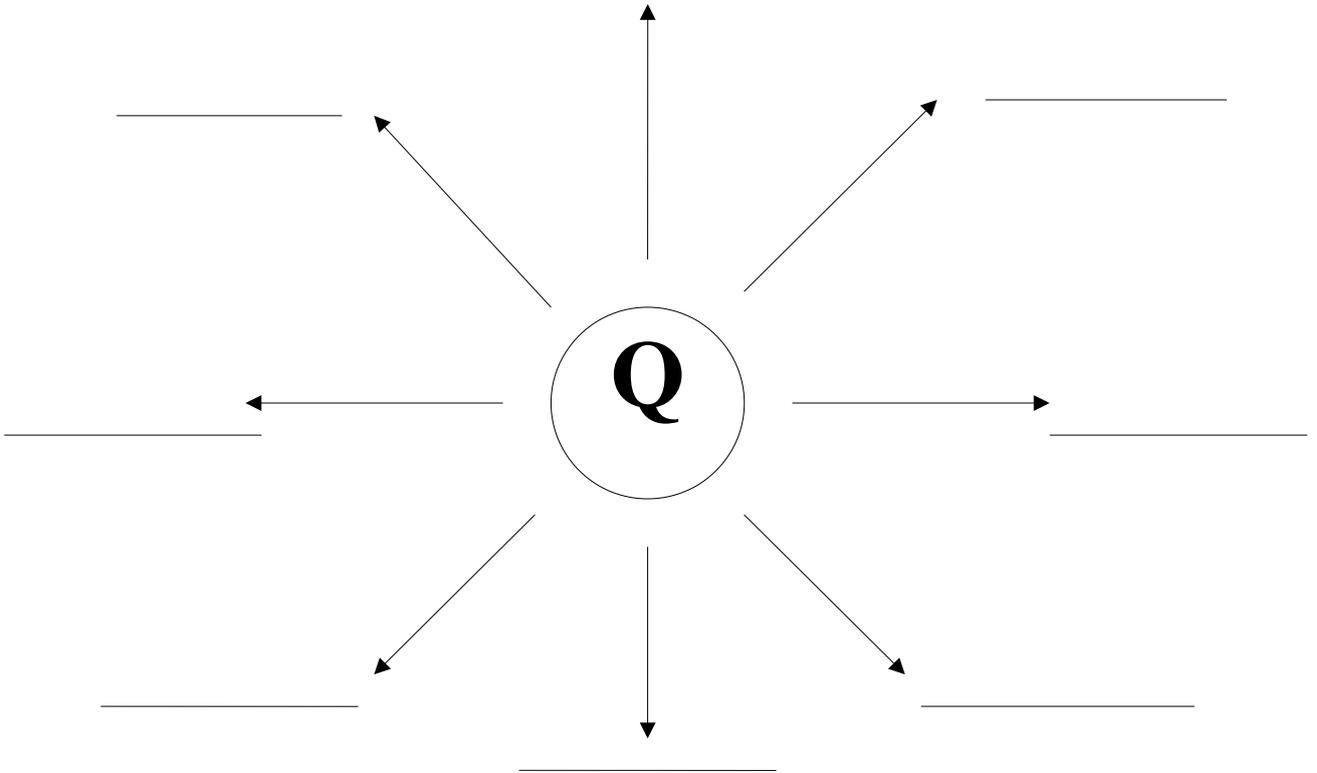


Рис. 1.4. Многомерность качества продуктов питания.

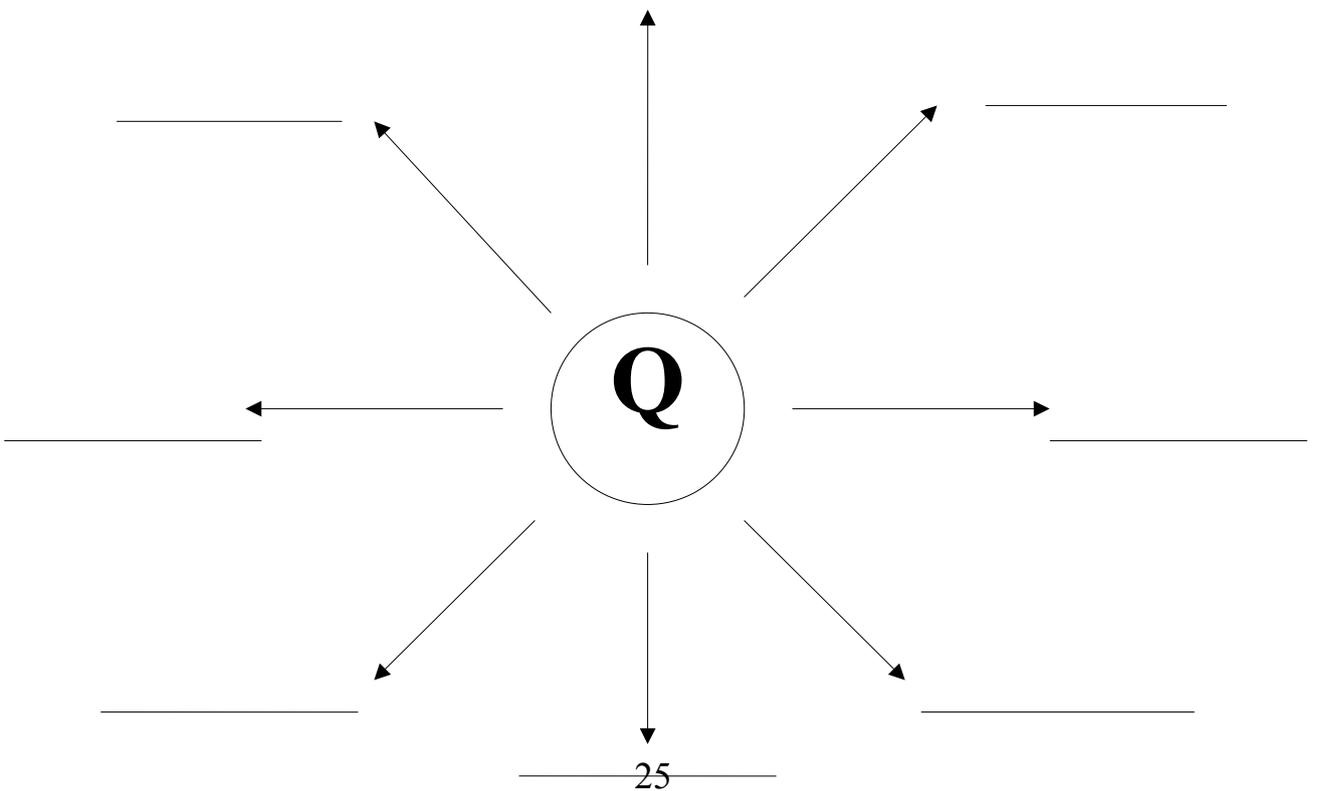


Рис. 1.5. Многомерность качества трудовой жизни.

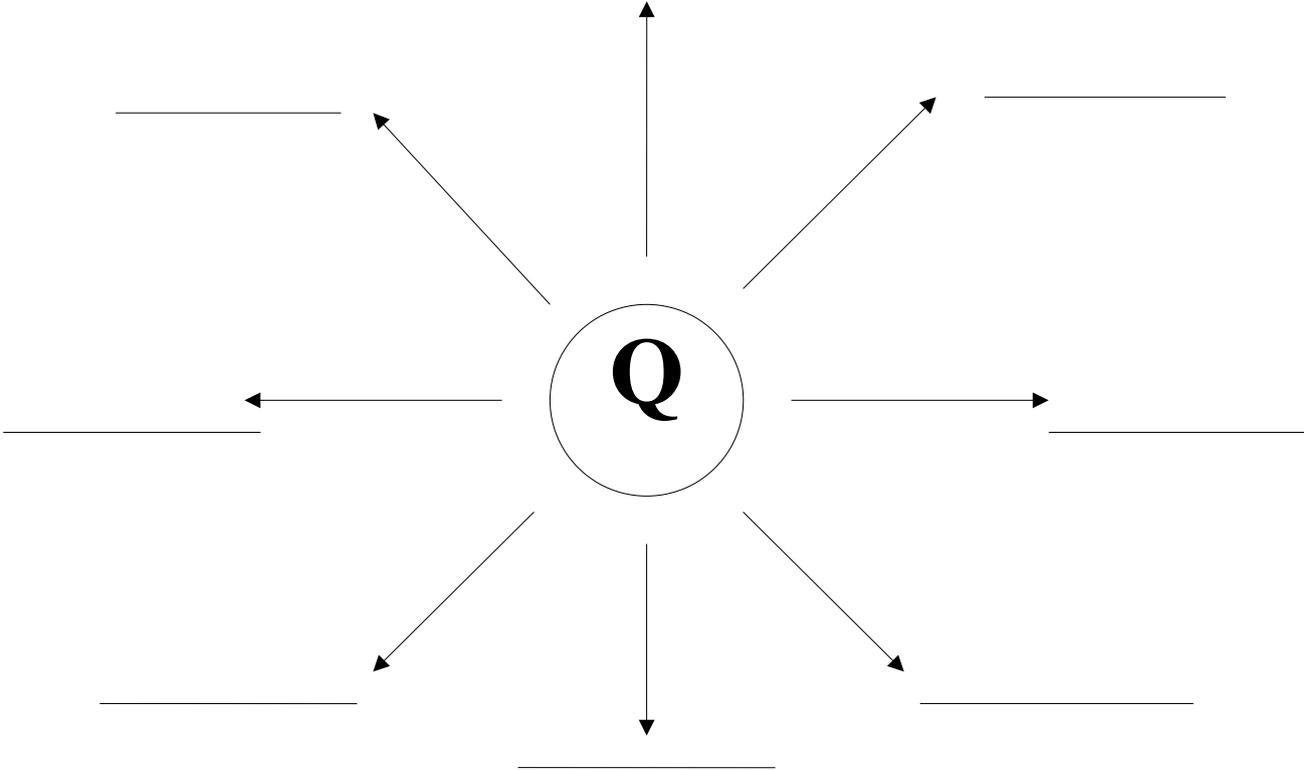


Рис. 1.6. Многомерность качества логистики.

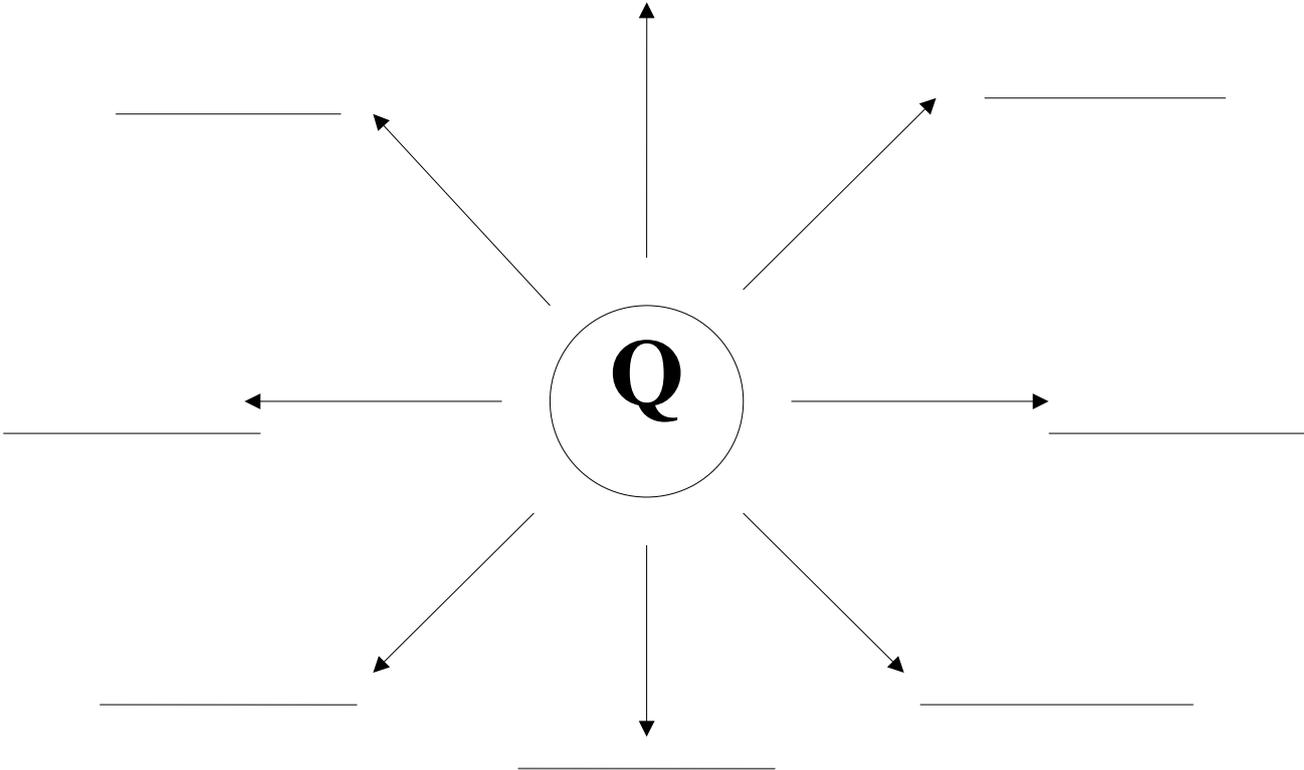


Рис. 1.7. Многомерность качества производственных процессов

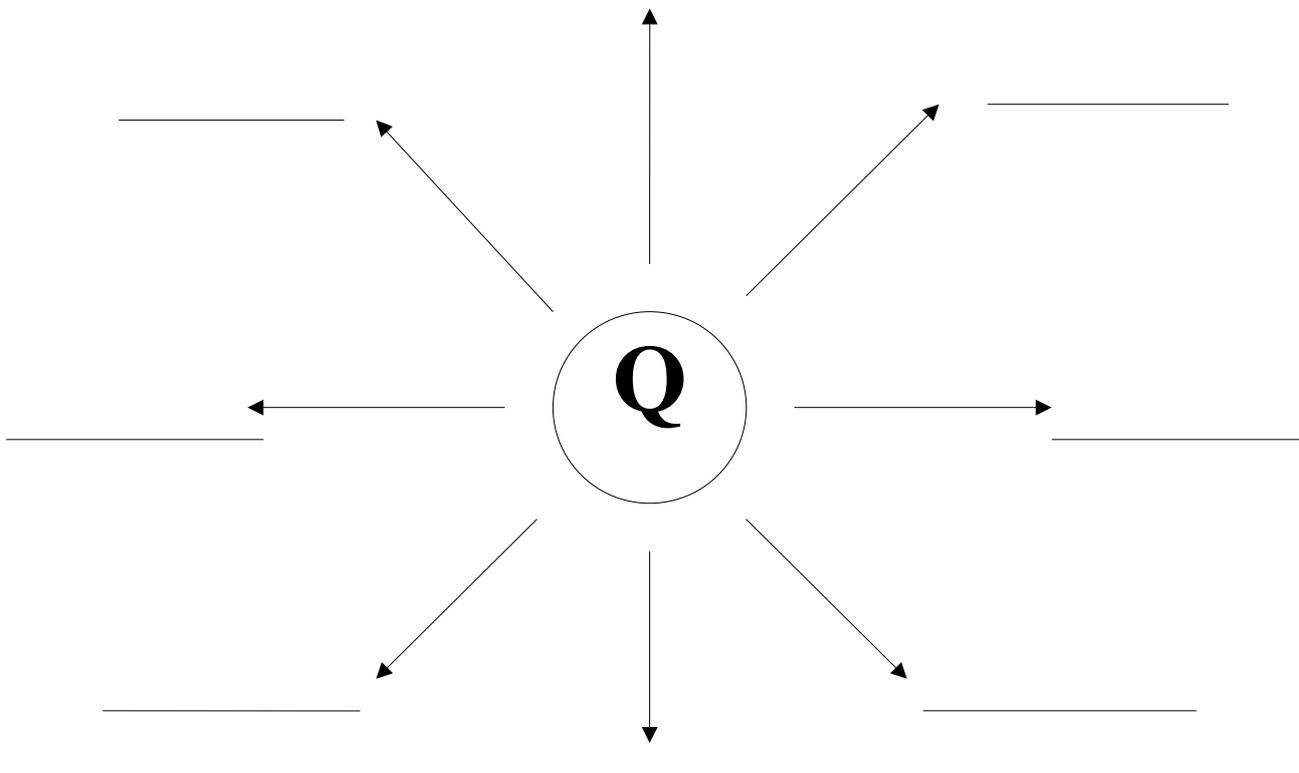


Рис. 1.8. Многомерность качества технологии

Задание 1.6. Проанализируйте стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Поясните содержание основных терминов, относящихся к области управления.

Задание 1.7. Определите заинтересованные стороны и их интересы. Заполните таблицу 1.2

Таблица 1.2

Заинтересованные стороны	Интересы сторон
Владельцы бизнеса и акционеры	Получение прибыли
Потребители	Качество продукции, поставка в срок

Задание 1.8

Цель: Формирование понимания категории «качество» для продукта, услуги и обслуживания с позиции потребителя.

Сформулируйте характеристики для измерения качества продукции и услуги в форме модели и впишите их (рис. 1.9, рис.1.10, рис.1.11).

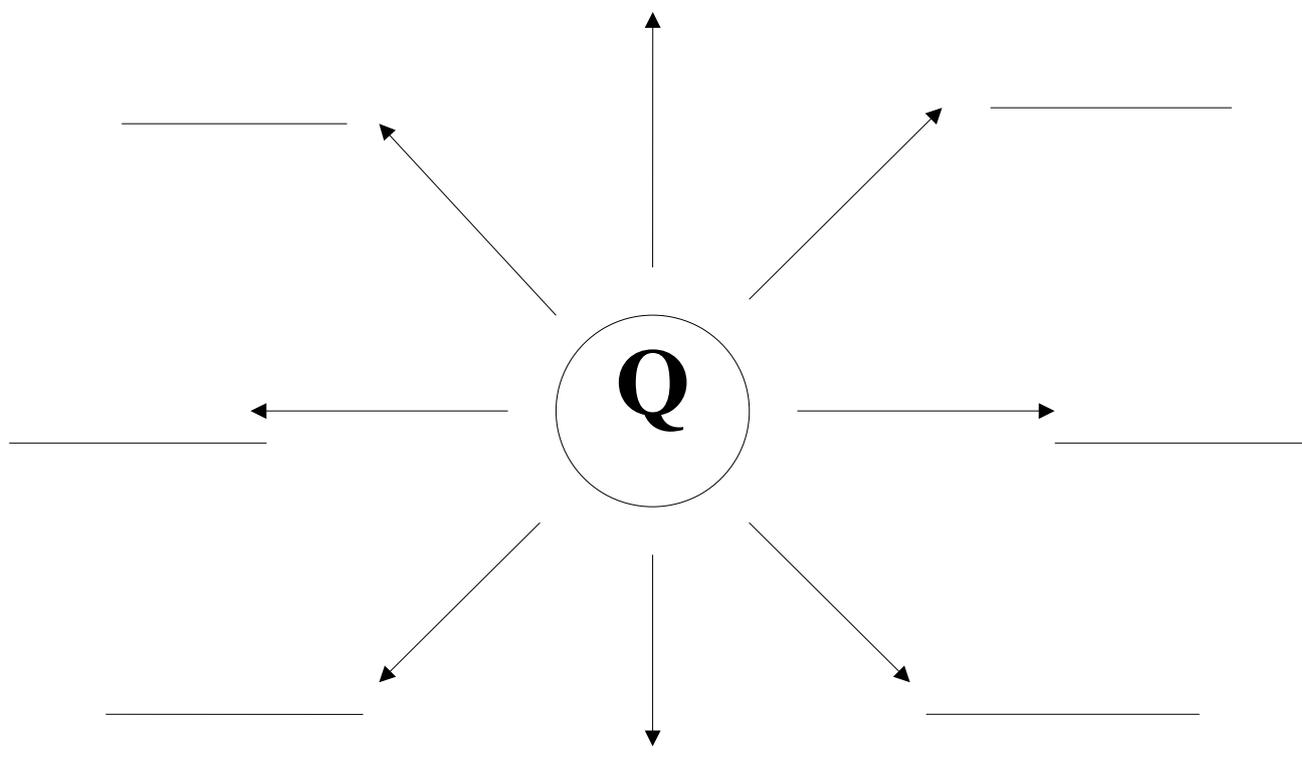


Рис 1.9. Многомерность качества продукции

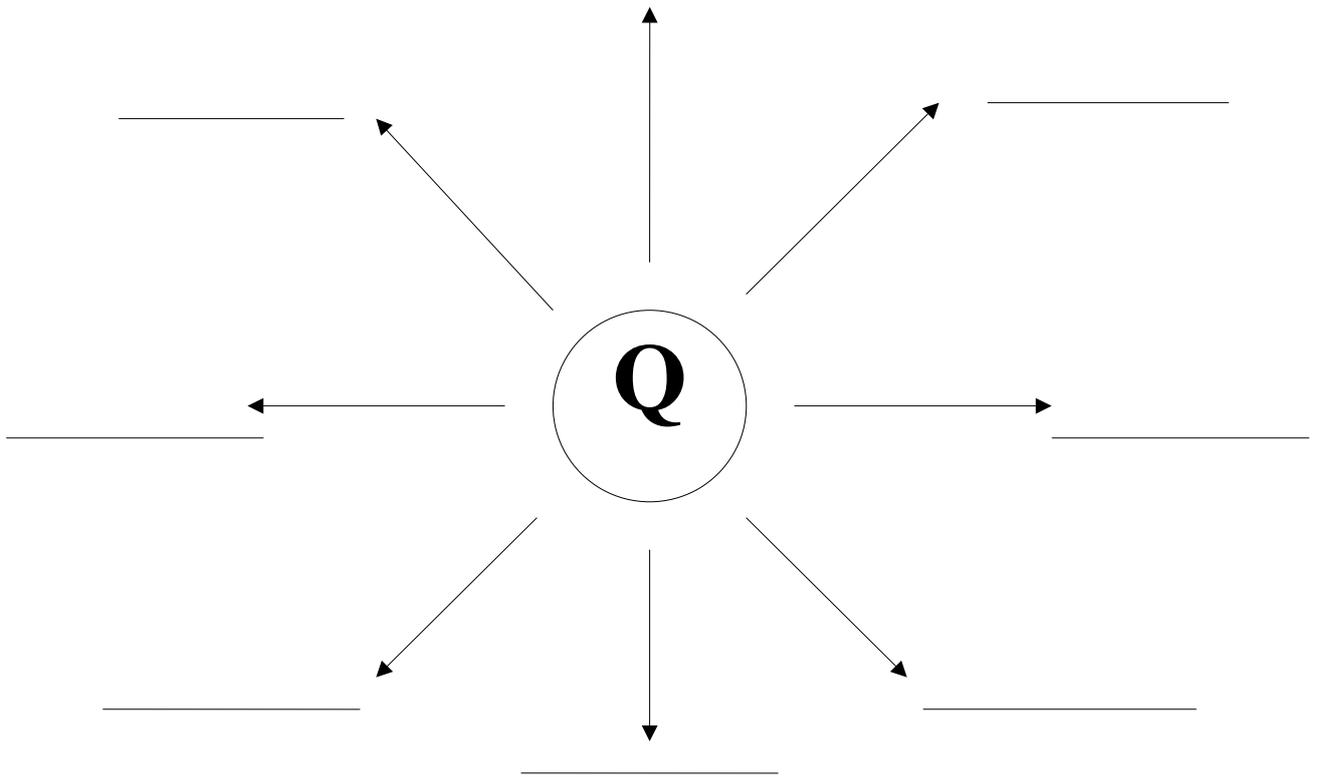


Рис. 1.10. Многомерность качества услуги

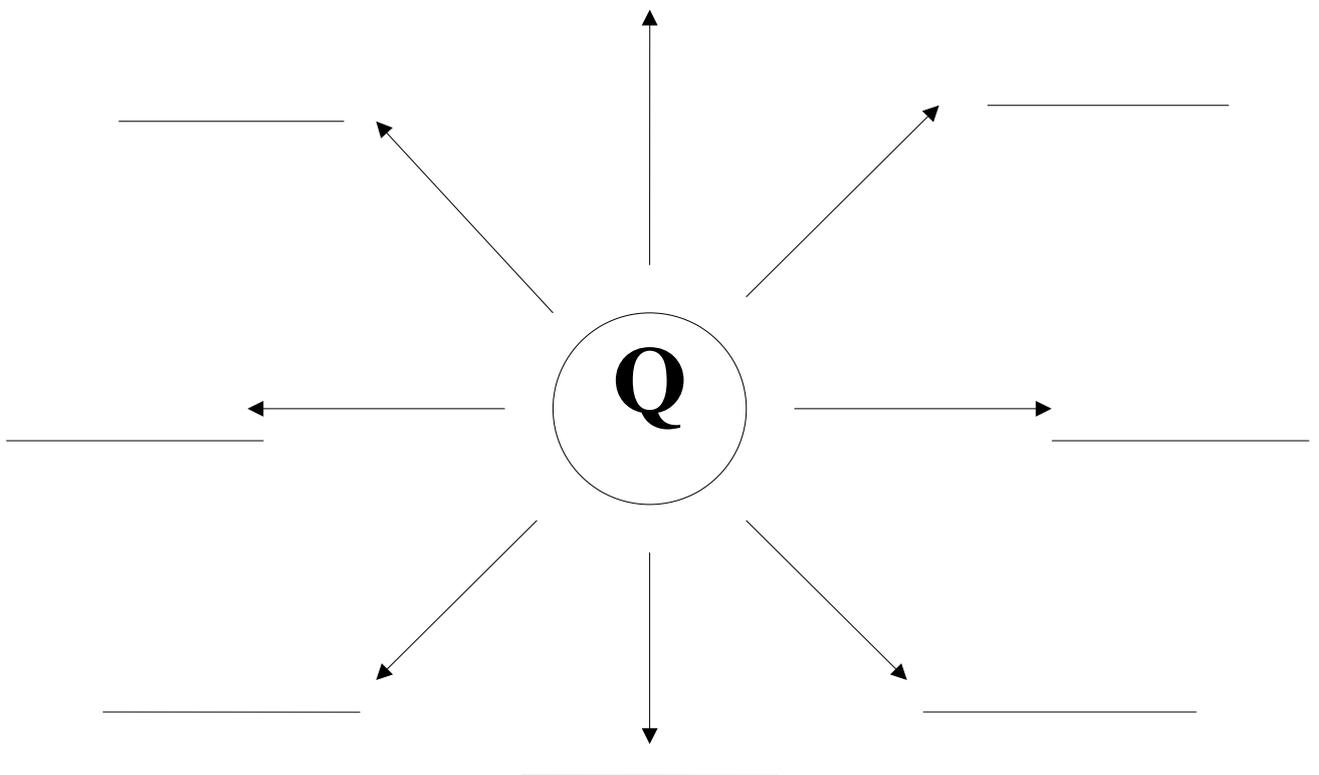


Рис. 1.11. Многомерность качества обслуживания.

Задание 1.9.

Определить для конкретного выбранного вами продукта и услуги содержание характеристик.

Продукт — это

Надежность – это

Услуга — это

Надежность — это

Обслуживание – это

Надежность - это.....

Выполнил студент

Дата сдачи

Подпись преподавателя

