

ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Средства и методы управления качеством»
для подготовки бакалавров по направлению 221400 «Управление качеством»
(аннотация)

Цель освоения дисциплины:

Основной целью дисциплины «Средства и методы управления качеством» дать студентам глубокие знания для организационно-управленческой и проектно-аналитической деятельности в области организации управления качеством, ознакомление студентов с производственной средой, в которой будут реализовываться полученные знания и умения по его профессиональной ориентации, – как специалиста в области качества. Обучение студентов методам всеобщего управления качеством (TQM), их практическому использованию в деятельности предприятий и организаций.

Специалист по качеству должен иметь хорошие знания об основах обеспечения качества, о характере производственной деятельности в нем, которая включает как производство строительных материалов, изделий и конструкций (предприятия стройиндустрии и промышленности стройматериалов), так и производство строительно-монтажных работ (строительные и монтажные организации) и организацию управления в целом.

Задачами дисциплины являются: дать студентам современные представления о роли качества в деятельности организации всех форм собственности и видов деятельности; познакомить студентов с эволюцией представлений о роли и методах управления качеством в зарубежной и отечественной практике; рассмотреть основные теоретические концепции менеджмента качества; познакомиться с основными инструментами управления качеством в организации; рассмотреть особенности международных стандартов в области управления качеством; изучить методологические подходы к оценке удовлетворения потребителей, порядок создания интегрированных систем менеджмента, внутренний маркетинг, коммуникации в управлении, управление изменениями в организации; изучить основные принципы концепции TQM и методов их реализации; развить у студентов навыки системного управления качеством, анализа и планирования качества, технического, организационного и информационного управления качеством; на основе учения о качестве научиться формулировать перспективную политику организации и разрабатывать систему ее реализации; научить осуществлять мониторинг и владеть методами оценки процесса в области улучшения качества; анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа.

Общая трудоемкость дисциплины 5 зачетных единиц, 180 часов.

Содержание дисциплины:

Цели и задачи курса. Введение и методология качества. Основные перемены 21 века: в процессах производства; в отношениях между людьми в процессе производства; в организационных структурах.

Потребности человека и качество. Стадии развития философии качества.

Установление требований целей в области качества. Определение стратегических и оперативных целей. Согласование цели. Контур целей. Критерии обратной связи.

Главные задачи планирования качества продукции. Принципы планирования качества продукции. Системный подход к планированию качества. Объекты планирования. Внутрипроизводственное планирование. Средства планирования качества. Профессиональная переподготовка кадров на предприятии.

Понятие качества. Пирамида качества. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Объекты качества и требования к ним. Качество и удовлетворенность

потребителя. Программа качества. Шесть функций качества. Организационные и методические основы управления качеством.

Общее понятие о контроле качества. Статистический контроль качества. Уровни дефектности. Планы и оперативные характеристики планов выборочного контроля. Роль службы технического контроля. Входной контроль, контроль процессов. Работа по предупреждению выпуска несоответствующей продукции. Проверка результатов качества продукции. Экологический контроль и его виды. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку. Статистический приемочный контроль по количественному признаку.

Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов, основные задачи. Статистическое регулирование качества технологических процессов при контроле по количественному признаку. Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по альтернативному признаку.

Планирование деятельности по осуществлению TQM. Создание организационной структуры для осуществления TQM. Использование организационных технологий при осуществлении TQM.

Ценность продукта для потребителя. Методологический подход к оценке удовлетворения потребителя. Удовлетворение заказчика и тенденции к новым формам удовлетворенности потребителя.

«Зеленый имидж» компаний, направленный на достижение долговременных целей. Экологический аудит - экономический инструмент управления природопользования. Общая модель и принцип экологической безопасности. Программа и процедура экологического аудита. Алгоритм управления экологической аудиторской деятельностью, его роль в реформировании экономики региона как результат управленческой деятельности.

Основные понятия. Порядок создания интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9001:2000. Система интегрированного подхода.

Внутренний маркетинг. Внутрифирменное обучение. Разработка образовательных программ и стажировок. Основы корпоративной культуры. Методы мотивации. Факторы мотивации.

Понятие и классификация коммуникаций. Коммуникационные сети и стили. Делегирование полномочий.

Принципы политики перемен. Соппротивление изменениями. Уровни изменений. Фазы процессов изменений.