

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «СИСТЕМНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

**Целью освоения дисциплины** является приобретение студентами требуемых ФГОС общекультурных и профессиональных компетенций, формируемых на основе знаний концепции Всеобщего управления качеством и приобретение навыка их применения на практике.

**Задачами изучения дисциплины** является изучение и практическое применение концепции Всеобщего управления качеством (TQM), формирование навыков разработки документации, позволяющих участвовать в практическом освоении систем управления качеством.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

### Содержание дисциплины

Модуль 1. Суть, цели, задачи Всеобщего управления качеством

Сущность и понятия всеобщего управления качеством. Актуальность изучения методологии TQM в современных условиях. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества (экология, безопасность). Исторические фазы развития менеджмента качества. Связь методологии TQM с критериями и философией стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000. Принципы менеджмента качества в ИСО 9000.

Модуль 2. Философия и концепция Всеобщего управления качеством в трудах «Патриархов» качества Философия и концепция Э. Деминга. Постулаты улучшения качества Деминга, 14 пунктов Деминга. Семь смертельных болезней, трудности и фальстарты. Цепная реакция Деминга. «Спираль качества». Философия и концепция Дж. Джурана. Трилогия Джурана. Философия и концепции Ф. Кросби и других «Патриархов» качества в модели TQM: представителей Западной (Т. Петерс, Кл. Меллер) и Японской (К. Исикава, С. Синго, Г. Тагути) школы управления качеством. Их сравнение и связь с «классическим» подходом к управлению качеством

Модуль 3 Основные принципы реализации Всеобщего управления качеством Взаимосвязь качества и удовлетворенности потребителя. Проведение оценки удовлетворенности потребителя.

Акцент на процесс.

Лидерство в обеспечении качества. Требования долговременной стратегии в области качества. Принцип «Принятие решений, основанное на фактах». Использование семи «основных» и семи «новых» инструментов управления качеством. Принятие решений на основе статистических методов контроля качества.

Непрерывное (постоянное) улучшение. Концепции Кайзен и Кайрио. Возникновение и использование цикла PDCA для улучшения процессов. Цикл PDCA в ИСО 9000.

Вовлеченность персонала в работу по улучшению качества

Модуль 4. Использование различных моделей Всеобщего управления качеством в деятельности организации. Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения тенденций улучшения. Описание критериев улучшения и способы их использования: Премия Деминга (Япония), премия Малкольма Болдриджа (США), европейская модель делового совершенства (EFQM), премия правительства Российской Федерации в области качества, Самооценка системы менеджмента качества на основе ИСО 9004 и ИСО 10014.