

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

**«Утверждаю»
Председатель Ученого совета,
ректор, академик НАН РК
Газалиев А.М.**

« ____ » _____ 20__ г.

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА
(SYLLABUS)**

Дисциплина УК 3216 «Управление качеством»

Модуль УК 25 «Управление качеством»

Специальность 5В051000 «Государственное и местное управление»

Факультет инженерной экономики и менеджмента

Кафедра «Менеджмент предприятия»

Предисловие

Учебно-методический комплекс дисциплины преподавателя разработан:
ст. преподавателем кафедры Королевой Анной Алексеевной

Обсужден на заседании кафедры «Менеджмент предприятия»

Протокол № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

Зав. кафедрой _____ Хишауева Ж.Т. « ____ » _____ 20__ г.

(подпись)

Одобен учебно-методическим советом факультета инженерной экономики и менеджмента

Протокол № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

Председатель _____ Нурмагамбетова Н.А. « ____ » _____ 20__ г.

(подпись)

Сведения о преподавателе и контактная информация

Королева Анна Алексеевна, магистр государственного и местного управления, старший преподаватель кафедры «Менеджмент предприятия»

Кафедра «Менеджмент предприятий» находится в 4-корпусе КарГТУ (Караганда, Б.Мира 56), аудитория 224,209, контактный телефон 56-75-94 (внутренний 2036)

Трудоемкость дисциплины

| Семестр | Количество кредитов / ECTS | Вид занятий | | | | | Количество часов СРС | Общее количество часов | Форма контроля |
|---------|----------------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-------------|----------------------|------------------------|-------------------|
| | | количество контактных часов | | | Количество часов СРСП | всего часов | | | |
| | | лекции и | практические занятия | лабораторные занятия | | | | | |
| 5 | 3/5 | 30 | 15 | - | 45 | 90 | 45 | 135 | Курсовая, экзамен |

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» входит в цикл базовых дисциплин, компонента по выбору.

Цель дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» имеет своей целью дать студентам представление о методологических основах управления качеством и сформировать у студентов теоретические и практические навыки управления качеством в Республике Казахстан.

Задачи дисциплины

Задачи дисциплины следующие: изучить методологические основы управления качеством, историю развития системы управления качеством и влияние этого процесса на развитие конкурентоспособности продукции.

В результате изучения данной дисциплины студенты должны:

иметь представление:

- о формировании и функционировании управления качеством, формировании адаптационного процесса к условиям рыночной экономики;

знать:

- методы управления качеством, методы оценки качества, методы обеспечения качества и его улучшения;

уметь:

– ориентироваться в экономическом механизме и политике управления качеством, разработке и внедрении СМК, в практике оказания услуг по управлению качеством на основе нормативно-правовых актов РК;

приобрести практические навыки:

– самостоятельного сбора и обработки необходимой экономической информации для принятия управленческих решений в области управления качеством.

Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин: «Экономическая теория», «Менеджмент».

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Управление качеством», используются при освоении дисциплины «Управление экономикой Казахстана», «Государство и бизнес».

Тематический план дисциплины

| Наименование раздела (темы) | Трудоёмкость по видам занятий, час | | | |
|--|------------------------------------|----------------------|------|-----|
| | Лекции | Практические занятия | СРСП | СРС |
| Тема 1. Методологические основы управления качеством | 2 | 1 | 3 | 3 |
| Тема 2. История развития систем управления качеством | 2 | 1 | 3 | 3 |
| Тема 3. Общие понятия управления качеством | 4 | 2 | 6 | 6 |
| Тема 4. Процесс управления качеством | 4 | 2 | 6 | 6 |
| Тема 5. Существующие системы управления качеством | 2 | 1 | 3 | 3 |
| Тема 6. Общие функции управления качеством | 4 | 2 | 6 | 6 |
| Тема 7. Мотивация в управлении качеством | 4 | 2 | 6 | 6 |
| Тема 8. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством | 4 | 2 | 6 | 6 |
| Тема 9. Стандартизация в системе | 2 | 1 | 3 | 3 |

| | | | | |
|--|----|----|----|----|
| управления качеством | | | | |
| Тема 10. Сертификация в системе управления качеством | 2 | 1 | 3 | 3 |
| ИТОГО: | 30 | 15 | 45 | 45 |

Перечень практических (семинарских) занятий.

1. Методологические основы управления качеством
2. История развития систем управления качеством
3. Общие понятия управления качеством
4. Процесс управления качеством
5. Существующие системы управления качеством
6. Общие функции управления качеством
7. Мотивация в управлении качеством
8. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством
9. Стандартизация в системе управления качеством
10. Сертификация в системе управления качеством

Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем

| Наименование темы СРСП | Цель занятия | Форма проведения занятия | Содержание задания | Рекомендуемая литература |
|--|--|---|--------------------|--------------------------|
| Тема 1. Методологические основы управления качеством | Понимание студентами практической значимости изучаемого материала. | Составление сравнительных таблиц, схем | вопросы 1-3 | [1],[4],[7] |
| Тема 2. История развития систем управления качеством | Познакомить с особенностями развития систем управления качеством | Обсуждение вопросов темы, докладов | вопросы 1-3 | [1],[2] |
| Тема 3. Общие понятия | Добиться от студентов восприятия, | Дискуссия с последующей самоаттестацией | вопросы 1-10 | [3],[4],[7],[8] |

| | | | | |
|---|---|--|----------------|-----------------|
| управления качеством | осознания первичного обобщения и систематизации новых знаний. | по теме. | | |
| Тема 4. Процесс управления качеством | Выяснить степень усвоения заданного материала, выявить пробелы в знаниях и умениях. | Академический бой с последующей самоаттестацией по теме. | вопросы 1-4 | [2],[4],[5],[8] |
| Тема 5. Существующие системы управления качеством | Овладение учебным материалом и применение знаний. Обобщение и систематизация знаний. | Составление сравнительных таблиц, дискуссия с последующей самоаттестацией по теме. | задание 1-2 | [1],[5],[6],[8] |
| Тема 6. Общие функции управления качеством | Понимание студентами практической значимости изучаемого материала. | Дискуссия (с использованием рефератов и докладов) | Задание 1-4 | [3],[4],[7],[8] |
| Тема 7. Мотивация в управлении качеством | Вычленение в изучаемых явлениях наиболее существенных признаков, умение воспроизводить основные идеи нового материала. | Составление сравнительных таблиц, схем | Задание 1-3 | [1],[2],[4],[7] |
| Тема 8. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством | Добиться от студентов осознания и систематизации новых знаний, на основе приобретенных знаний вырабатывать соответствующие умения и навыки. | Дискуссия (с использованием рефератов и докладов) | Задание 1-4 | [4],[5],[7],[8] |

| | | | | |
|--|---|---|-------------|---------------|
| Тема 9. Стандартизация в системе управления качеством | Выяснить степень усвоения заданного материала, выявить пробелы в знаниях и умениях. | Составление сравнительных таблиц, схем | Задание 1-2 | [9],[10],[11] |
| Тема 10. Сертификация в системе управления качеством | Понимание студентами практической значимости изучаемого материала. | Заполнение и анализ таблиц, «Круглый стол» с последующей самоаттестацией по теме. | Задание 1 | [9],[10],[11] |

Темы контрольных заданий для СРС

1. Понятие и показатели качества продукции.
2. Показатели качества в различных сферах.
3. Причины брака.
4. Показатели назначения.
5. Показатели надёжности.
6. Показатели технологичности.
7. Показатели стандартизации и унификации.
8. Эргономические показатели.
9. Эстетические показатели.
10. Показатели транспортабельности.
11. Патентно-правовые показатели.
12. Экологические показатели.
13. Показатели безопасности.
14. Эволюция систем управления качеством.
15. Эволюция систем управления качеством с конца XIX по 80-е годы XX века.
16. Сопоставление традиционных и новых подходов в обеспечении качества.
17. Некоторые тенденции в управлении качеством в 90-е годы XX века.
18. Функции службы качества.
19. Стандартизация продукции.
20. Сертификация. Товарный знак.
21. Понятие о стандартах и о сертификации.
22. Принципы стандартизации. Государственная система стандартизации.
23. Виды нормативных документов по стандартизации.
24. Порядок организации и проведения работ по сертификации.
25. Схемы сертификации.
26. Применение товарного знака; конкурентные преимущества.
27. Особенности решения отдельных проблем качества на примере ряда компаний.
28. Внедрение комплексного управления качеством.
29. Место службы технического контроля в системе комплексного управления

качеством.

30. Особенности формирования системы комплексного управления качеством на

японских фирмах.

31. Система комплексного управления качеством (TQC, Total Quality control).

32. Стратегия управления разработкой новых видов продукции (НИОКР).

33. Качество и цена качества.

34. Управление качеством в США.

35. Особенности решения отдельных проблем качества на примере ряда компаний.

36. Организационная подготовка производства во времени.

37. Организация НИР, конструкторская и технологическая подготовка производства.

38. Единая система конструкторской документации (ЕСКД).

39. Система автоматизированного проектирования (САПР).

40. Сетевое планирование и управление технической подготовкой производства.

Критерии оценки знаний студентов

Экзаменационная оценка по дисциплине определяется как сумма максимальных показателей успеваемости по рубежным контролям (до 60%) и итоговой аттестации (экзамену) (до 40%) и составляет значение до 100%.

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

| Вид контроля | Цель и содержание задания | Рекомендуемая литература | Продолжительность выполнения | Форма контроля | Срок сдачи | Баллы |
|--------------------------------------|--|---|--|----------------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Устный опрос на практическом занятии | Контроль усвоения теоретического материала | Использовать литературу, рекомендуемую для подготовки к практическим занятиям | В течение изучения курса в соответствии с расписанием занятий и учебным планом | Текущий | еженедельно | 15 |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|-------------------|----------|------------------|-----|
| Решение ситуационных задач | Выявление навыков оценки проблем и умений принимать управленческие решения | Использовать литературу, рекомендуемую для подготовки к СРСП | 4 недели | Текущий | 5,8,11,14 недели | 15 |
| Письменная контрольная работа | Контроль полученных знаний и умения интерпретировать полученные результаты | Весь перечень основной и дополнительной литературы | 4 контактных часа | Рубежный | 7,14 недели | 15 |
| Выполнение тестовых заданий | Контроль усвоения теоретического материала и умения использовать его при выполнении заданий | Весь перечень основной и дополнительной литературы | 3 недели | Текущий | 3,8,13 недели | 15 |
| Экзамен | Проверка усвоения материала дисциплины | Весь перечень основной и дополнительной литературы | 4 контактных часа | Итоговый | В период сессии | 40 |
| Итого | | | | | | 100 |

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Управление качеством» рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Не опаздывать на занятия.
2. Не пропускать занятия без уважительной причины, в случае болезни прошу представить справку, в других случаях – объяснительную записку.
3. В обязанности студента входит посещение всех видов занятий.
4. Согласно календарному графику учебного процесса сдавать все виды контроля.
5. Пропущенные практические занятия отрабатывать в указанное преподавателем время.
6. Пропущенные лекционные занятия (независимо от причины) отрабатывать в виде реферата по пропущенной тематике.
7. Активно участвовать в учебном процессе.
8. Быть терпимыми, открытыми, откровенными и доброжелательными к сокурсникам и преподавателям.

Список основной литературы

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник для ВУЗов. М.: ИНФРА-М, 2002.
2. Всеобщий менеджмент качества. Уч. пос./ Под общ. ред. С.А. Степанова. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2001. 200 с.
3. Жарнецки Х., Схроев Б., Адаме М., Спэн М. Непрерывное улучшение процессов на этапе, когда это имеет особое значение// Стандарты и качество. 2005 № 3. С. 79-83.
4. Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. М.: ОАО «Типография Новости», 2006.-432 с.
5. Ребрин Ю.И. Управление качеством. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004.
6. Ноулер Л., Дж. Хауэлл и др. Статистические методы контроля качества продукция/Пер. с англ. 2-е рус. изд. М.: Изд-во стандартов, 1989. 96с.
7. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики. Уч. пос. М.: Дело и сервис, 2002.
8. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для ВУЗов /2-е изд., доп. и перераб. СПб.: ОАО «Издательство «Наука», 2000, 12 с.
9. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии - М.: Изд-во ЮНИТИ, 1999
10. А.М.Медведев, А.Ф.Ряполов Международная стандартизация и сертификация продукции– М.: Изд-во стандартов, 1992. –133с.
11. Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO 9000– СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса», 2000. – 336с.

Список дополнительной литературы

1. Гончаров В.В. Важнейшие критерии результативности управления. – М: МНИИПУ, 1998.
2. Интенсивное развитие экономики: Учебное пособие для руководителей подразделений и специалистов предприятий и объединений промышленности/В.П. Шкредов, Ю.В. Яковец, Э.Б. Фигурнов и др.; Под общ. ред. Ю.В. Яковца. 2-е изд., дораб. и доп. – М: Экономика, 1987.
3. Исикава К. Японские методы управления качеством, – М: Экономика, 2002
4. Красовский Ю.Д. Управление поведением в фирме: эффекты и парадоксы (на материалах 120 российских компаний): Практическое пособие. – М: ИНФРА–М, 1997.
5. Кричевский С.Ю. Планирование качества продукции. – М: Экономика, 2002.
6. Менар К., Вальцескини И. Создание и защита товарных знаков// Вопросы экономики. – 1999. - № 3. – С. 74-86.
7. Методика оценки уровня качества с помощью комплексных показателей и индексов. – М: Изд-во стандартов, 2004.

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА
(SYLLABUS)**

по дисциплине УК 3216 «Управление качеством»

Модуль УК 25 «Управление качеством»

Гос. изд. лиц. № 50 от 31.03. 2004 г.

Подписано к печати _____ 20__ г. Формат 90x60/16. Тираж _____ экз.

Объем _____ уч.изд.л. Заказ № _____ Цена договорная

100027. Издательство КарГТУ, Караганда, Бульвар Мира, 56