

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Вологодский государственный университет»
(ВоГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 А.Н. Тритенко

« 26 » « » 2013 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Направление подготовки: 081100.62 – ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ
УПРАВЛЕНИЕ

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

Факультет: экономический

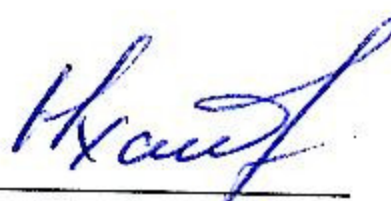
Кафедра: менеджмента

Вологда

2013 г.

Составители рабочей программы:

Доцент кафедры менеджмента
канд. экон. наук, доцент


(подпись)

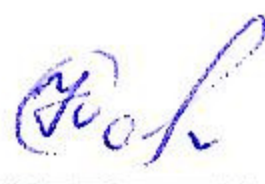
/Н.А. Хайдуков/

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента

Протокол заседания № 4 от «20» 11 2013 г.

Заведующий кафедрой менеджмента

«20» 11 2013 г.



/Н.П. Советова/

Рабочая программа одобрена методическим советом экономического факультета

Протокол заседания № 3 от «21» 11 2013 г.

Председатель методического совета

« » 2013 г.

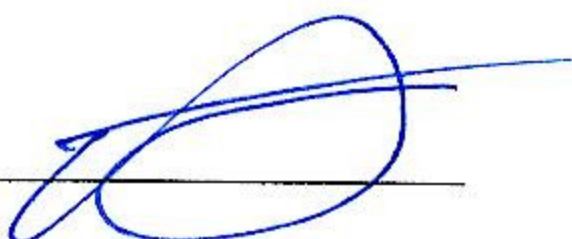


/С.А. Клепц/

СОГЛАСОВАНО:

Декан ФЗДО

«22» 11 2013 г.



/А.Н. Швецов/

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством» являются:

1. Формирование у студентов целостной системы знаний по управлению качеством и методологии изучения управленческих процессов при реализации новой концепции бизнеса - Тотальное управление качеством.
2. Выработка у студентов навыков разработки и внедрения систем качества в деятельность органов государственного и муниципального управления в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО серии 9000.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина относится к базовой части профессионального цикла ООП ВПО и изучается во 7, 8-м семестре.

Для освоения данной дисциплины как последующей необходимо изучение следующих дисциплин ООП: культурология, философия психология, педагогика, экономика, право. Взаимосвязь данной дисциплины с предшествующими отражена в матрице междисциплинарных связей.

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовности студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин, включают следующее:

знать: базовые и профессионально-профилированные основы философии, логики, психологии, экономики и истории; закономерности исторического развития мировой цивилизации; место человека в историческом процессе; факторы и механизмы исторических изменений; основные закономерности экономической жизни общества, способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов; основные микро- и макроэкономические подходы и особенности их применения в России на современном этапе; особенности эволюции высших психических функций человека, социально-психологические закономерности межличностного и межгруппового восприятия и взаимодействия, типичные психологические процессы в социальных группах;

уметь: поддерживать профессиональную коммуникацию; использовать гуманитарные и социально-экономические знания для решения практических задач; анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; использовать средства логического анализа при решении исследовательских и прикладных задач, обосновании выводов и оценке собранной профессиональной и общенаучной информации; оценивать уровень собственных гуманитарных и социально-экономических знаний и определять потребность в дальнейшем обучении;

владеть: навыками межличностной и межкультурной коммуникации, основанными на уважении к историческому наследию и культурным традициям; навыками применения законодательства при решении практических задач; умениями толерантного восприятия и социально-философского анализа социальных и культурных различий.

Освоение данной дисциплины как предшествующей необходимо при изучении следующих дисциплин и практик: теория организации, методы принятия управленческих решений, теория управления, планирование и прогнозирование.

3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать: основные этапы развития управления качеством; основные принципы и функции управления качеством; структуру и содержание международных стандартов ИСО серии 9000; систему показателей качества и методы их определения; правовые вопросы в области управления качеством; статистические методы контроля качества, сущность концепции бизнеса – Тотальное управление качеством, основные системы японского управления качеством. (ПК-6, 12, 40, 47)

уметь: применять на практике процессный подход к управлению качеством в социальных организациях; уметь разрабатывать мероприятия по совершенствованию и улучшению деятельности организаций в области качества; грамотно применять статистические методы контроля качества при анализе деятельности организаций и выявлении направлений совершенствования их деятельности; применять на практике концепции прорывного и постепенного улучшения. (ПК-6, 12, 40, 47)

владеть: научными подходами к управлению качеством; теоретическими знаниями и практическими навыками в части проектирования и корректировки систем менеджмента качества; знаниями законодательно-правовых вопросов, регламентирующих деятельность организаций в области качества. (ПК-6, 12, 40, 47)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 ЗЕТ (252 часов), в том числе в семестре:

Семестр №	Трудоемкость					РПР, курсовая работа, курсо- вой проект	Форма проме- жуточной атте- стации
	Всего		Аудиторная	СРС	Экз.		
	ЗЕТ	час.	час.	час.	час.		
7,8	7	252	Всего 16, лекции – 8, практиче- ские – 8	227	9	курсовая работа	экзамен

№ п/ п	Наименование темы	Кол-во недель	Трудоемкость							
			аудиторная работа, час				СРС, час			
			Всего	Лекция	Практ.	Лаб. раб.	Всего	Изучение мат-ла	КР, РГР, КПиКР	Текущий промеж. контроль
1	Тема: Возникновение и эволюция управления качеством. Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики. Место и роль дисциплины в учебном процессе. Основные этапы развития управления качеством. Основы управления качеством на современном этапе. Терминология управления качеством. Знать и понимать роль и место управления качеством в современном бизнесе. Уметь определять значение качества в деятельности предприятий малого бизнеса.	7	2	1	1	-	32	29	вып. курсовой раб. 20	
2	Тема: Японский и Российский опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством: кружки качества, программа «пяти нулей», микрологистическая система управления производством и снабжением КАН-БАН. Российские системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП. Статистические методы контроля качества. Знать основные системы и концепции управления качеством. Владеть методами статистического контроля качества и уметь ими пользоваться.		2	1	1	-	33	30		
3	Тема: Принципы управления качеством. Принцип обеспечения качества. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы. Принципы управления качеством: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение персонала, процессный подход и системный подход к управлению качеством, постоянное улучшение, принятие решений основанных на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками. Процессный подход к управлению качеством. Знать и понимать сущность и значение принципов управления качеством. Уметь применять принципы управления качеством в практической работе.		4	2	2	-	33	30		
4	Тема: Функции управления качеством. Технология управления качеством. Взаимодействие с внешней средой. Политика в области качества. Планирование качества. Организация работ по качеству. Обучение и мотивация.		2	1	1		32	29		

	вация Контроль качества. Информация о качестве. Разработка мероприятий по качеству. Принятие решения. Реализация мероприятий. Модель видения будущего организации. Знать технологию управления качеством. Владеть навыками разработки политики качества.								
5	Тема: Показатели качества и методы определения их значений. Классификации показателей качества. Показатели назначения. Показатели надежности. Показатели технологичности. Показатели стандартизации и унификации. Эргономические показатели. Эстетические показатели. Патентно-правовые показатели качества. Экономические показатели. Методы определения значений показателей качества. Факторы, влияющие на показатели качества: содержание, квалификация. Классификация затрат на качество: затраты на управление, обеспечение и улучшение качества. Знать классификацию показателей качества. Уметь определять значения показателей качества.	2	1	1		32	30		
6	Тема: Система менеджмента качества. Система управления качеством. Модели СМК. Структура СМК. Документация СМК. Основные элементы (функции) системы управления качеством. Документация системы менеджмента качества: структура, содержание. Характеристика бизнес-процессов организации. Матрица распределения ответственности. Знать и понимать назначение международных стандартов ИСО 9000. Уметь анализировать и определять эффективность внедрения СМК	2	1	1		33	30		
7	Тема: Правовые вопросы управления качеством. Сущность и содержание технического регулирования. Принципы технического регулирования. Цели принятия технических регламентов. Общие и специальные технические регламенты. Сущность и содержание стандартизации. Принципы и цели стандартизации. Документация в области стандартизации. Национальные стандарты. Стандарты организаций. Классификации и классификаторы технико-экономической и социальной информации. Подтверждение соответствия. Добровольная сертификация: цели и принципы. Декларирование соответствия. Обязательная сертификация. Защита прав потре-	2	1	1		32	29		

	бителей. Знать принципы, цели и формы технического регулирования. Уметь различать понятия декларация и сертификат соответствия.									
	Итого		16	8	8	-	227	207	20	экзамен, 9ч

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Темы, перечень контрольных вопросов для проведения текущего контроля и / или промежуточной аттестации

№ темы п/п	Тема, контрольные вопросы
1 семестр	
1.	Тема: Методологические основы управления качеством.
	1.1. Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики. 1.2. Управление качеством: сущность, роль и значение. 1.3. Необходимость перехода экономики России на концепцию всеобщего управления качеством
2.	Тема: Возникновение и эволюция управления качеством.
	2.1. Начальные этапы развития деятельности по управлению качеством. 2.2. Система управления качеством продукции Ф. Тейлора. 2.3. Комплексное управление качеством. 2.4. Цикл Э. Деминга. 2.5. Трилогия качества Д. Джурана.
3.	Тема: Японский и Российский опыт управления качеством
	3.1. Японские кружки качества: сущность, принципы работы. 3.2. Система «пяти нулей». 3.3. Корпоративная микрологистическая система управления производством и снабжением КАНБАН. 3.4. Российские системы управления качеством: достоинства и недостатки.
4.	Тема: Терминология в области качества
	4.1. Основные категории теории управления качеством. 4.2. Объект и предмет управления качеством. 4.3. Методы и инструменты управления качеством. 4.4. Основные понятия в области управления качеством на основе ИСО 9000.
5.	Тема: Принципы управления качеством
	5.1. Принцип обеспечения качества. 5.2. Принципы управления качеством продукции (работ, услуг): ориентация на потребителя, роль руководства, вовлечение работников. 5.3. Принципы управления качеством продукции (работ, услуг): процессный и системный подход к управлению качеством. 5.4. Принципы управления качеством продукции (работ, услуг): постоянное улучшение, принятие решений, взаимоотношения с поставщиками. 5.5. Петля качества, модель качества, концепция качества
6.	Тема: Функции управления качеством
	6.1. Функции управления качеством: взаимодействие с внешней средой, политика в области качества. 6.2. Функции управления качеством: планирование и организация работ по качеству. 6.3. Функции управления качеством: обучение и мотивация персонала, контроль качества. 6.4. Функции управления качеством: информация о качестве, разработка мероприятий, принятие решений, реализация мероприятий. 6.5. Национальные премии в области качества.

7.	Тема: Показатели качества и методы определения их значений
7.1.	Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели назначения.
7.2.	Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели надежности.
7.3.	Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели технологичности, стандартизации и унификации.
7.4.	Показатели качества продукции (работ, услуг): эргономические, экологические показатели.
7.5.	Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели транспортабельности, безотказности и патентно-правовые.
7.6.	Методы определения значений показателей качества.
8.	Тема: Экономические вопросы управления качеством
8.1.	Основные категории управления качеством.
8.2.	Классификации затрат на управления качеством.
8.3.	Эффективность управления качеством.
8.4.	Статистические методы контроля качества: диаграмма Парето.
8.5.	Статистические методы контроля качества диаграмма Исикавы.
8.6.	Статистические методы контроля качества: контрольные карты.
8.7.	Статистические методы контроля качества: диаграмма разброса, метод расслоения, графики.
9.	Тема: Содержание и структура международных стандартов ИСО серии 9000
9.1.	Сущность и содержание международных стандартов ИСО 9000.
9.2.	Назначение стандартов ИСО 9000.
9.3.	Условия применения стандартов.
10.	Тема: Система менеджмента качества
10.1.	Система менеджмента качества: общие требования.
10.2.	Элементы СМК: ответственность руководства.
10.3.	Элементы СМК: менеджмент ресурсов.
10.4.	Элементы СМК: процессы жизненного цикла продукции.
10.5.	Элементы СМК: измерение, анализ и улучшение.
10.6.	Этапы разработки и внедрения систем качества в организациях.
10.7.	Управление качеством на всех стадиях жизненного цикла продукции (работ, услуг).
11.	Тема: Техническое регулирование в России
11.1.	Техническое регулирование в РФ: сущность и принципы.
11.2.	Технические регламенты: понятие, цели принятия и виды.
12.	Тема: Стандартизации: сущность, цели, принципы и документация
12.1.	Стандартизация: понятие, цели, принципы и ее роль в управлении качеством.
12.2.	Виды стандартов в зависимости от специфики объекта стандартизации.
12.3.	Классификации и классификаторы технико-экономической и социальной информации.
13.	Тема: Подтверждение соответствия: сущность, цели, принципы и документация .
13.1.	Подтверждение соответствия: понятие, цели и принципы.
13.2.	Добровольная сертификация.
13.3.	Декларирование соответствия.
13.4.	Обязательная сертификация.
14.	Тема: Сертификация продукции и системы менеджмента качества
14.1.	Эволюция сертификации в России.
14.2.	Сертификация продукции (работ, услуг): определение, назначение и цели .
14.3.	Сертификации системы менеджмента качества.
14.4.	Защита прав потребителей.

6. Курсовая работа

Трудоемкость: 20 часов

Цель курсовой работы состоит в анализе эффективности системы менеджмента, выявления проблемных вопросов, резервов, целесообразности проектных мероприятий.

Примерная тематика:

1. Совершенствование системы менеджмента качества.
2. Разработка системы менеджмента качества.

Работа выполняется на примере конкретной организации или органов государственного и муниципального управления. Примерный объем пояснительной записки: 35-45 стр., шифр TNR, 12, полуторный интервал.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Библиографическое описание по ГОСТ	Кол-во экземпляров в библиотеке ВоГТУ	Наличие литературы на кафедре и других библиотеках
Основная		
1. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник для вузов по эконом. специальностям / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 211 с.	2	
2. Беляев, В. И. Менеджмент : учеб. пособие для вузов по направлению "Экономика" / В. И. Беляев. - М. : КНОРУС, 2009. - 248, [1] с.	4	
3. Глухов, В. В. Менеджмент : учебник для экон. специальностей вузов / В. В. Глухов. - 3-е изд. - СПб. [и др.] : Питер, 2010. - 600 с.	3	
4. Коноплев, С. П. Управление качеством: учеб. пособие для вузов по специальности "Прикладная информатика (по областям)" / С. П. Коноплев. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 250 с.	1	
4. Системы, методы и инструменты менеджмента качества : учебник для вузов / М. М. Кане, Б. В. Иванов, В. Н. Корешков, А. Г. Схиртладзе. - СПб. [и др.] : Питер, 2009. - 559, [1] с. : ил., табл.	4	
5. Управление качеством: учеб. пособие для вузов / Ю. Т. Шестопа, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопа, Э. А. Андреева. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 329 с.	1	
6. Черников, Б. В. Управление качеством информационных систем в экономике: учеб. пособие по специальности "Менеджмент организации" / Б. В. Черников, В. В. Ильин; под ред. Б. В. Черникова. - М. : ФОРУМ, 2010. - 239 с.	3	
Дополнительная		
1. Управление качеством в машиностроении : учеб. пособие для вузов / А. Ф. Гумеров, А. Г. Схиртладзе, В. А. Гречишников [и др.]. - Старый Оскол : ТНТ, 2008. - 167 с.	1	
2. Управление качеством: метод. указания по выполнению контрольных и курсовых работ для студентов, обучающихся по сокращенным образовательным программам / сост. Н.А. Хайдуков. - Вологда: ВоГТУ, 2008. - 23 с.	40	

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы		
1. Гарант (справочно-правовая система) / Компания "Гарант".		
2. КонсультантПлюс (справочно-правовая система) / Компания "КонсультантПлюс".		

Ответственный за библиографию _____

Чур/ - Т.Ф. Чудновская

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Перечень основного оборудования	Нумерация тем
1.	Проектор Ansi im Toshiba TDP-T100 (1 шт.)	1-7
2.	Компьютер P3-500 0032H49129 (1 шт.)	1-7
3.	Видеомагнитофон, телевизор «SAMSUNG» (1 шт.)	2, 5

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО, а также с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению менеджмент и профилю подготовки управление малым бизнесом и согласно учебному плану указанных направления и профиля подготовки.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством» являются:

1. Формирование у студентов целостной системы знаний по управлению качеством и методологии изучения управленческих процессов при реализации новой концепции бизнеса - Тотальное управление качеством.
2. Выработка у студентов навыков разработки и внедрения систем качества в деятельность органов государственного и муниципального управления в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО серии 9000.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина относится к базовой части профессионального цикла ООП ВПО и изучается во 2-м семестре.

Для освоения данной дисциплины как последующей необходимо изучение следующих дисциплин ООП: культурология, философия, психология, педагогика, экономика, право. Взаимосвязь данной дисциплины с предшествующими отражена в матрице междисциплинарных связей.

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовности студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин, включают следующее:

знать: базовые и профессионально-профилированные основы философии, логики, психологии, экономики и истории; закономерности исторического развития мировой цивилизации; место человека в историческом процессе; факторы и механизмы исторических изменений; основные закономерности экономической жизни общества, способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов; основные микро- и макроэкономические подходы и особенности их применения в России на современном этапе; особенности эволюции высших психических функций человека, социально-психологические закономерности межличностного и межгруппового восприятия и взаимодействия, типичные психологические процессы в социальных группах;

уметь: поддерживать профессиональную коммуникацию; использовать гуманитарные и социально-экономические знания для решения практических задач; анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; использовать средства логического анализа при решении исследовательских и прикладных задач, обосновании выводов и оценке собранной профессиональной и общенаучной информации; оценивать уровень собственных гуманитарных и социально-экономических знаний и определять потребность в дальнейшем обучении;

владеть: навыками межличностной и межкультурной коммуникации, основанными на уважении к историческому наследию и культурным традициям; навыками применения законодательства при решении практических задач; умениями толерантного восприятия и социально-философского анализа социальных и культурных различий.

Освоение данной дисциплины как предшествующей необходимо при изучении следующих дисциплин и практик: теория организации, методы принятия управленческих решений, теория управления, планирование и прогнозирование.

3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать: основные этапы развития управления качеством; основные принципы и функции управления качеством; структуру и содержание международных стандартов ИСО серии 9000; систему показателей качества и методы их определения; правовые вопросы в области управления качеством; статистические методы контроля качества, сущность концепции бизнеса – Тотальное управление качеством, основные системы японского управления качеством. (ПК-6, 12, 40, 47)

уметь: применять на практике процессный подход к управлению качеством в социальных организациях; уметь разрабатывать мероприятия по совершенствованию и улучшению деятельности организаций в области качества; грамотно применять статистические методы контроля качества при анализе деятельности организаций и выявлении направлений совершенствования их деятельности; применять на практике концепции прорывного и постепенного улучшения. (ПК-6, 12, 40, 47)

владеть: научными подходами к управлению качеством; теоретическими знаниями и практическими навыками в части проектирования и корректировки систем менеджмента качества; знаниями законодательно-правовых вопросов, регламентирующих деятельность организаций в области качества. (ПК-6, 12, 40, 47)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 ЗЕТ (252 часов), в том числе в семестре:

Семестр №	Трудоемкость					РПР, курсовая работа, курсо- вой проект	Форма проме- жуточной атте- стации
	Всего		Аудиторная	СРС	Экз.		
	ЗЕТ	час.	час.	час.	час.		
7, 8	7 ✓	252 ✓	Всего 16, лекции – 8, практиче- ские – 8 ✓	227 ✓	9 ✓	курсовая работа ✓	экзамен ✓

№ п/п	Наименование темы	Кол-во недель	Трудоемкость							
			аудиторная работа, час			СРС, час				
			Всего	Лекция	Практ.	Лаб. раб.	Всего	Изучение мат-ла	КР, РГР, КПиКР	Текущий промеж. контроль
1	Тема: Возникновение и эволюция управления качеством. Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики. Место и роль дисциплины в учебном процессе. Основные этапы развития управления качеством. Основы управления качеством на современном этапе. Терминология управления качеством. Знать и понимать роль и место управления качеством в современном бизнесе. Уметь определять значение качества в деятельности предприятий малого бизнеса.	7	2	1	1	-	32	29	вып. курсовой раб. 20	
2	Тема: Японский и Российский опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством: кружки качества, программа «пяти нулей», микрологистическая система управления производством и снабжением КАН-БАН. Российские системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП. Статистические методы контроля качества. Знать основные системы и концепции управления качеством. Владеть методами статистического контроля качества и уметь ими пользоваться.		2	1	1	-	33	30		
3	Тема: Принципы управления качеством. Принцип обеспечения качества. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы. Принципы управления качеством: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение персонала, процессный подход и системный подход к управлению качеством, постоянное улучшение, принятие решений основанных на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками. Процессный подход к управлению качеством. Знать и понимать сущность и значение принципов управления качеством. Уметь применять принципы управления качеством в практической работе.		4	2	2	-	33	30		
4	Тема: Функции управления качеством. Технология управления качеством. Взаимодействие с внешней средой. Политика в области качества. Планирование качества. Организация работ по качеству. Обучение и мотивация.		2	1	1		32	29		