

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Управление качеством»

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование комплекса теоретических знаний и практических рекомендаций по организации управления качеством продукции на предприятиях природообустройства и водопользования в соответствии с рекомендациями международных стандартов

Задачи дисциплины

- ознакомить обучающихся с методами управления качеством процессов в области природообустройства и водопользования;
- сформировать у обучающихся умение применять в профессиональной деятельности в области природообустройства и водопользования методы документационного и организационного обеспечения качества процессов;
- научить разрабатывать организационно-техническую документацию и документы систем управления качеством;
- сформировать у обучающихся умение понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;
- дать обучающимся ясное и четкое представление о своей роли в команде;
- сформировать у обучающихся умение понимать особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.);
- сформировать у обучающихся умение предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата;
- дать обучающимся ясное и четкое представление об эффективном взаимодействии с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы.

В результате освоения дисциплины обучающиеся изучат теоретический и практический материал по следующим темам: Основные понятия качества

Сущность понятия качества продукции (услуг): политический, социальный и экономический аспекты. Философский подход к качеству. Сущность управления качеством продукции. Термины и определения, используемые в области управления качеством продукции (услуг). Показатели качества продукции, их классификация. Уровень качества продукции, оптимальный уровень качества. Методы оценки уровня качества продукции. Градации товаров и услуг по уровню качества. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе. Современные концепции и модели управления качеством

Управление качеством в системе общего менеджмента. Всеобщее управление качеством (TQM). Японские модели управления качеством. Европейские модели управления качеством (EFQM). Российский опыт управления качеством. Особенности процессного подхода при управлении. Основные и вспомогательные процессы. Виды деятельности внутри процессов. Входы, выходы, владельцы процессов. Матрица ответственности. Анализ процесса. Эффективность процесса. Графическое изображения процессов (блок-схема процесса, IDEF, карта процесса, сетевой график, потоковая диаграмма, диаграмма процесса принятия решения. Контроль в системе управления качеством

Организация и виды контроля качества. Выборочный контроль. Ошибки первого и второго рода. Статистический приемочный контроль по альтернативному, качественному и количественному признакам. Планы контроля: одноступенчатые, двухступенчатые. Новые инструменты управления качеством

Диаграммы: средства, связей, матричная, стрелочная, «дерева»; матрица

приоритетов как новые методы управления качеством на основе анализа данных, не имеющих численных значений. «Мозговой штурм» как основа новых методов управления. Цель, суть новых методов и сферы их применения. Разработка и внедрение систем качества

Этапы формирования системы менеджмента качества на предприятии рекомендаций стандартов ИСО 9000. Основные функции СМК. Документационное обеспечение СМК. Обеспечение функционирования систем качества

Организационное обеспечение системы менеджмента качества. Роль и задачи службы управлением качеством. Проверка систем качества: внутренние проверки, проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной. Стандарт ИСО 10011 по проверкам систем качества. Совершенствование систем качества. Отделы технического контроля и их задачи. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством. Закон Российской Федерации "Об обеспечении единства измерений" Стандарт ИСО «Требования к качеству измерительного оборудования» Сертификация продукции и систем качества.

Определение, назначение и цели сертификации. Нормативная база сертификации. Сертификация как подтверждение соответствия. Обязательная и добровольная сертификация. Процедуры сертификации продукции и услуг. Принципы сертификации систем качества. Этапы оценки систем качества. Сертифицирующие органы. Сертификация в международной практике. Европейские стандарты EN 45000 и нормативные документы ИСО/МЭК по сертификации. Закон Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг". Правовые вопросы в области качества

Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции. Законы Российской Федерации "О защите прав потребителей" и "О стандартизации". основы законодательства по охране труда и окружающей среды; принципы и методы разработки и правила применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продуктов и услуг. Зарубежный опыт защиты прав потребителей.

Объем дисциплины 3 з.е.

Форма промежуточного контроля – зачет.