



### «Управление качеством»

<b>Лектор</b>	<b>Преподаватель</b> Осмонова Б.Б.
<b>Контактная информация:</b>	0555958759 <a href="mailto:Bermet.osmonova86@gmail.com">Bermet.osmonova86@gmail.com</a>
<b>Количество кредитов</b>	5
<b>Дата:</b>	<b>7 семестр</b>
<b>Цель и задачи курса</b>	<p><b>Цель</b> дисциплины ознакомить студентов, с основными достижениями теории и практики менеджмента качества, показать необходимость использования этих достижений во всех сферах деятельности фирм независимо от их отраслевой принадлежности. К задачам изучения дисциплины, в соответствии с требованиями к компетенциям бакалавров, относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• получение знаний в области теоретических основ обеспечения качества и управления качеством услуг и технологических процессов;</li> <li>• формирование умений и навыков применять полученные знания к разработке и внедрению систем качества в соответствии с международными стандартами ИСО.</li> </ul>
<b>Описание курса</b>	<p>Курс <b>«Управление качеством»</b> охватывает широкий круг проблем и потому связан практически со всеми дисциплинами, которые преподают в вузах, т. к. его цель – не только совершенствование потребительских характеристик услуг, но и улучшение качества социально-экономических и психологических сторон жизни людей, на что и ориентированы все предметы и науки. В курсе обобщаются достижения теории и практики управления качеством в настоящее время, даются рекомендации по использованию опыта стран с развитой рыночной экономикой в условиях переходной экономики Кыргызской Республики, прослежена эволюция методов обеспечения качества; сформулированы задачи службы управления качеством; изложены методологические основы управления качеством и требования к качеству в соответствии с государственными и международными стандартами; показана роль сертификации.</p>
<b>Пре реквизиты</b>	<p>Изучение курса базируется на знаниях, полученных студентами при изучении дисциплин: Методы контроля качества, Теоретические основы товароведения, Товароведение и экспертиза продовольственных товаров (по отраслям), Основы технического регулирования, метрология оценка соответствия.</p>
<b>Пост реквизиты</b>	<p>Полученные знания и навыки будут использоваться студентами при изучении дисциплин: Сертификация систем качества и товаров</p>
<b>Компетенции</b>	<p>Студент должен <b>знать</b>: - основные методы управления качеством;</p>

	<p>- сущность качества и управления им;  - сферы приложения методов управления качеством;  - методику создания систем качества на предприятиях,  - вопросы сертификации и основные требования действующего законодательства в области качества, выполнение которых является непременным условием современных рыночных отношений</p> <p>Студент должен <b>уметь</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять на практике количественные методы оценки качества продукции и услуг;</li> <li>• применять на конкретном предприятии прогрессивные методы управления качеством продукции;</li> <li>• разработать и внедрить систему управления качеством на предприятии общественного питания;</li> <li>• организовывать работу на предприятии по обеспечению и управлению качеством путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000, ИСО 22000.</li> </ul> <p>Студент должен <b>владеть навыками</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• способен проводить работу по оценке качества товаров и услуг</li> <li>• управлять персоналом организации (предприятия), готовность к организационно-управленческой работе с малыми коллективами;</li> <li>• участвовать в разработке инновационных методов, средств и технологий в области профессиональной деятельности (коммерческой, или маркетинговой, или рекламной, или логистической, или товароведной).</li> </ul>
<b>Политика курса</b>	<p><b>Политика академического поведения:</b> Политика курса включает следующий рекомендуемый перечень требований преподавания к проведению занятий и дисциплине студента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не пропускать занятия;</li> <li>- не опаздывать на занятия;</li> <li>- активно участвовать в учебном процессе;</li> <li>- проявлять пунктуальность, аккуратность, обязательность;</li> <li>- выполнять самостоятельные задания своевременно;</li> <li>- работать в команде и принимать участие в дискуссиях;</li> </ul> <p>Приветствуется терпимость, доброжелательность, открытость</p>
<b>Методы преподавания:</b>	<p>Лекции, Презентация, работа в малой группе, Мозговой штурм, Дискуссия, работа с порталами международных и региональных организаций, показ видеофильмов и др.</p>
<b>Форма контроля знаний</b>	<p>Экзамен</p>
<b>Литература: Основная</b>	<p><b>Основная литература</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Донченко Л.В., Ольховатов Е.А. Концепция НАССР на малых и средних предприятиях, 3-е издание+диск, 2018 СПб-М-Краснодар</li> <li>2. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг. Учебник и Практикум. 2-е издание, 2019 Юрайт Москва</li> <li>3. Д.А.Шевчук: Управление качеством. Учебное пособие для вузов: М. 2008</li> <li>4. Воракута С.А. Управление качеством продукции. Учебное пособие: М. 2001.</li> <li>5. Миронов М.Г. Управление качеством. Учебное пособие: М.</li> </ol>

<p><b>Дополнительная</b></p> <p><b>Интернет-источники</b></p>	<p>2007</p> <p>6. Фомин В.М. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: М. 2002</p> <p>7. Чупилин А.И. Управление качеством. Учебное пособие, М. 2005.</p> <p>8. Ребрин Ю.И. Управление качеством. Учебное пособие, Таганрок-2004.</p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Адлер Ю.П., Щепетова С.Е. Процесс под микроскопом //Методы менеджмента качества. 2002. № 7. С. 4-8.</p> <p>2. Афанасьева П., Рахлин К. Применение экономических методов в системе качества// Стандарты и качество. 2000. № 10. С. 24-25.</p> <p>3. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник для ВУЗов. М.: ИНФРА-М, 2002.</p> <p>4. Внутренний аудит. Серия «Все о качестве. Отечественные разработки». Вып. 2. 2002. М.: НТК «Трек», 2001. 32 с.</p> <p>5. Гольдштейн Г.Я. Инновационный менеджмент: Учеб. пос. Таганрог: ТРТУ, 1998. 132 с.</p> <p>6. Мазурова Т.А. Управление качеством. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 1999.</p> <p><b>Интернет-ресурсы</b></p> <p>www.google.ru</p> <p>www.rambler.ru</p> <p>google Classroom</p> <p><a href="http://www.eurasiancommission.org/">http://www.eurasiancommission.org/</a>. Сайт евразийской экономической комиссии. Технические регламенты ЕАЭС.</p> <p><a href="http://www.stq.ru">http://www.stq.ru</a> – официальный сайт <a href="#">РИА «Стандарты и качество»</a>.</p> <p><a href="http://www.vniiki.ru">http://www.vniiki.ru</a> – официальный сайт ВНИИКИ (Online-доступ к стандартам ГОСТ, ОСТ, ТУ, ИСО, МЭК, иностранным стандартам.).</p> <p><a href="http://www.iso9000.by.ru">http://www.iso9000.by.ru</a> – сайт по стандартам ИСО серии 9000.</p> <p><a href="http://www.quality21.ru">http://www.quality21.ru</a> – портал «Качество 21 век»;</p> <p><a href="http://www.standard.ru">http://www.standard.ru</a>– портал о стандартах, их применении, новостях в области стандартизации и управления качеством.</p> <p><a href="http://www.klubok.net">http://www.klubok.net</a> – сайт по вопросам управления качеством.</p> <p><a href="http://www.1c.ru">http://www.1c.ru</a>– на сайте представлен материал по вопросам менеджмента качества, стандартам ISO 9000.</p>
<p><b>СРС</b></p>	<p>1. Что общего и в чем разница между контролем качества, управлением качеством, обеспечением качества и менеджментом качества?</p> <p>2. Приведите пример «тройной роли» в менеджменте качества.</p> <p>3. Составьте политику в области качества для предприятия общественного питания.</p> <p>4. Составьте инструкцию для работников общественного питания при выполнении конкретной операции.</p> <p>5. Составьте спецификацию продукции для поставщиков.</p> <p>6. Какова роль международной организации по стандартизации ISO в области обеспечения качества.</p> <p>7. Составьте глоссарий основных терминов СМК, согласно</p>

	<p>ISO 9000: валидация, верификация, корректирующее действие, документ, запись, контроль, коррекция, менеджмент качества, несоответствие, переделка, план качества, политика в области качества, постоянное улучшение, процесс, руководство по качеству, спецификация, требование, утилизация, цели в области качества, эффективность.</p> <p>8. Серия стандартов ISO 22000. Выписать основные термины.</p> <p>9. Составить Программу предварительных требований для предприятия общественного питания.</p> <p>10. Составьте слайды по предварительным условиям.</p> <p>11. Проведите анализ опасности для предприятия по производству молока. Разработайте корректирующие действия. Разработайте план ХАССП.</p> <p>12. Разработайте модель СМК для завода по производству мяса.</p> <p>Проектная работа: Разработать предприятие и внедрить элементы СК</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• расписать сущность работы (чем будет заниматься)</li> <li>• расписать какую систему управления будут применять</li> <li>• запланировать деятельность, расписать количество сотрудников, организационное управление и т.д.</li> <li>• расписать мотивационную политику предприятия (какую системы мотивирования будет применять руководство)</li> </ul>
--	---

**Календарно-тематический план распределения часов с указанием недели, темы**

День	Тема	Кол-во час	Литература	Подготовительные вопросы по модулям
<b>KEU: Osmonova B.B.</b>				
1.	<b>Менеджмент качества</b> Связь между контролем качества, управлением качеством, обеспечением качества и менеджментом качества. Суть концепции «тройной роли» в менеджменте качества.	4	Основная: 1,4 Дополнительная: 4-6	Безопасность пищевых продуктов. Правовое и нормативное обеспечение безопасности пищевых продуктов.
2.	<b>Общие функции управления качеством продукции</b> Системы управления качеством Планирование управления качеством Организация, регулирование и управление качеством Мотивация персонала Премии по качеству	6	Основная: 1,2,4,5 Дополнительная: 2-6	Различные системы управления качеством: Цикл Деминга- Шухарта Система TQM Система ДЖИТ Особенности функции планирования управления качеством Сущность организации, технического контроля управления качеством Мотивация как один из

				самых мощных инструментов управления качеством Развитие премий качества по миру а также в Кыргызстане
3.	<b>Контроль, учет и анализ процессов управления качеством</b>	4	Основная: 1,2,4,5 Дополнительная: 1-3	Организация контроля качества продукции и профилактики брака. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Статистические методы контроля качества.
4.	<b>Системы управления качеством</b> СМК на основе международных стандартов ИСО серии 9000 СМК на основе международных стандартов ИСО серии 14000 Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности	8	Основная: 1,2,4,5 Дополнительная: 2-4	Сущность стандартов серии ИСО 9000, 14000, OHSAS 18000
5.	Инструменты и технологии управления качеством	11	Основная: 1,2,4,5	Семь инструментов управления качеством FMEA анализ Управление отношениями с потребителями Концепция «Шесть сигм» Системы «20 ключей»
6.	Экономическое управление качеством	4	Дополнительная: 2-4	Финансовые аспекты управление качеством. Экономический механизм управления затратами в СМК предприятия
	Итого	37		
<b>LSMU: Alvidas Sarlauskas</b>				
1.	Развитие систем управления качеством в первичном производстве. Генезис и эволюция наиболее важных производственных систем (GLOBAL G.A.P., SAI, Интегрированное производство)	4	<i>Презентация</i>	Происхождение систем управления качеством в первичном производстве. Факторы, определяющие сферу применения требований стандартов и уровень их требовательности (законодательство, социальные аспекты,

				<p>потребительские предпочтения, факторы формирования потребительских предпочтений). Важнейшие элементы, а также различия требований стандартов GLOBAL G.A.P., Интегрированное производство и Платформа SAI. Принципы функционирования частных и государственных систем качества в первичном производстве.</p>
2.	<p>Надлежащая сельскохозяйственная практика, как средство обеспечения безопасного производства продуктов питания.</p>	4	<i>Презентация</i>	<p>Презентация кодекса Надлежащей Сельскохозяйственной Практики в растительных хозяйствах. Важнейшие виды деятельности на этапе выбора места выращивания, внесения удобрений, использования пестицидов и их влияние на качество продукции (максимальный уровень остаточного содержания пестицидов). Гигиенические аспекты сбора урожая в зависимости от ассортимента продукции (Гигиена оборудование для сборки урожая, гигиена работников, гигиена упаковок). Гигиена после сбора урожая в аспекте безопасности продуктов питания.</p>
3.	<p>Методология анализа риска на уровне производственной группы и хозяйства на основании нормы стандартов GLOBAL G.A.P i SAI Platform.</p>	4	<i>Презентация</i>	<p>Важнейшие элементы нормы ISO 31000: 2009. Анализ риска для конкретного случая первичной растительной продукции. Анализ риска для определенного процесса. Элементы</p>

				управления риском и уменьшения риска на стадии первичной продукции и послеуборочной обработки.
	ИТОГО	12		
<b>LSMU: Grazina Januskeviciene “Food quality and safety control systems (HACCP)”</b>				
1.	Введение. Понятие (определение) качества. Новое законодательство безопасности продовольствия ЕС: Определение системы ХАССП (понятие). История системы ХАССП Законодательство - нормативная база.	4 ч.	<i>Презентация</i>	
2.	Очередность составления плана системы ХАССП. Семь основных принципов	2 ч	<i>Презентация</i>	
3.	Потенциальные факторы риска (биологические, химические, физические) в пищевых продуктах, риск для здоровья человека, меры превенции..	4 ч	<i>Презентация</i>	
4.	Обеспечение безопасности продукции на принципах ХАССП на предприятиях хлебо – булочных изделий и кондитерских изделий, на предприятиях общественного питания. (определение факторов риска, определение критических точек управления (КТУ), установление критических пределов и управляющих воздействий для каждой КТУ, проведение корректирующих действий.	2 ч	<i>Презентация</i>	
5.	Хорошая практика производства (GMP), Хорошая практика гигиены (GHP).	2 ч	<i>Презентация</i>	

6.	Обеспечение безопасности продукции на принципах ХАССП на предприятиях торговли и на рынке (базаре) (определение факторов риска, определение критических точек управления (КТУ), установление критических пределов и управляющих воздействий для каждой КТУ, проведение корректирующих действий.	2 ч.	<i>Презентация</i>	
7.	Обеспечение безопасности продукции на принципах ХАССП на предприятиях переработки фруктов и овощей - свежих, сухофруктов (определение факторов риска, определение критических точек управления (КТУ), установление критических пределов и управляющих воздействий для каждой КТУ, проведение корректирующих действий.	2 ч	<i>Презентация</i>	
8.	Внешний и внутренний аудит плана ХАССП	2 ч	<i>Презентация</i>	
9.	Обеспечение безопасности продукции на принципах ХАССП на предприятиях переработки меда (определение факторов риска, определение критических точек управления (КТУ), установление критических пределов и управляющих воздействий для каждой КТУ, проведение корректирующих действий. Особенности внедрения ХАССП системы на предприятии переработки животноводческой продукции.	2ч	<i>Презентация</i>	
	Итого	26		



### График самостоятельной работы студентов

№	Недели Месяцы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Суммы баллов
		Сентябрь				Октябрь				Ноябрь				Декабрь		
1	Текущий контроль	<b>10</b>								15				15		40 баллов
2	Срок сдачи СРС*	<b>До 05.10.2020</b>								<b>До 07.11.2020</b>				До 12.12.2020		