



«Управление качеством»

Лектор	Преподаватель Осмонова Б.Б.
Контактная информация:	0555958759 Bermet.osmonova86@gmail.com
Количество кредитов	5
Дата:	7 семестр
Цель и задачи курса	<p>Цель 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"> • получение знаний в области теоретических основ обеспечения качества и управления качеством услуг и технологических процессов; • формирование умений и навыков применять полученные знания к разработке и внедрению систем качества в соответствии с международными стандартами ИСО.
Описание курса	<p>Курс «Управление качеством» 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>
Пре реквизиты	<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>
Пост реквизиты	<p>Полученные знания и навыки будут использоваться студентами при изучении дисциплин: Сертификация систем качества и товаров</p>
Компетенции	<p>Студент должен знать: - 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 уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять на практике количественные методы оценки качества продукции и услуг; • применять на конкретном предприятии прогрессивные методы управления качеством продукции; • разработать и внедрить систему управления качеством на предприятии общественного питания; • 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. <p>Студент должен владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> • способен проводить работу по оценке качества товаров и услуг • управлять персоналом организации (предприятия), готовность к организационно-управленческой работе с малыми коллективами; • участвовать в разработке инновационных методов, средств и технологий в области профессиональной деятельности (коммерческой, или маркетинговой, или рекламной, или логистической, или товароведной).
Политика курса	<p>Политика академического поведения: Политика курса включает следующий рекомендуемый перечень требований преподавания к проведению занятий и дисциплине студента:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не пропускать занятия; - не опаздывать на занятия; - активно участвовать в учебном процессе; - проявлять пунктуальность, аккуратность, обязательность; - выполнять самостоятельные задания своевременно; - работать в команде и принимать участие в дискуссиях; <p>Приветствуется терпимость, доброжелательность, открытость</p>
Методы преподавания:	<p>Лекции, Презентация, работа в малой группе, Мозговой штурм, Дискуссия, работа с порталами международных и региональных организаций, показ видеофильмов и др.</p>
Форма контроля знаний	<p>Экзамен</p>
Литература: Основная	<p>Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Донченко Л.В., Ольховатов Е.А. Концепция НАССР на малых и средних предприятиях, 3-е издание+диск, 2018 СПб-М-Краснодар 2. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг. Учебник и Практикум. 2-е издание, 2019 Юрайт Москва 3. Д.А.Шевчук: Управление качеством. Учебное пособие для вузов: М. 2008 4. Воракута С.А. Управление качеством продукции. Учебное пособие: М. 2001. 5. Миронов М.Г. Управление качеством. Учебное пособие: М.

<p>Дополнительная</p> <p>Интернет-источники</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>Дополнительная литература</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>Интернет-ресурсы</p> <p>www.google.ru</p> <p>www.rambler.ru</p> <p>google Classroom</p> <p>http://www.eurasiancommission.org/. Сайт евразийской экономической комиссии. Технические регламенты ЕАЭС.</p> <p>http://www.stq.ru – официальный сайт РИА «Стандарты и качество».</p> <p>http://www.vniiki.ru – официальный сайт ВНИИКИ (Online-доступ к стандартам ГОСТ, ОСТ, ТУ, ИСО, МЭК, иностранным стандартам.).</p> <p>http://www.iso9000.by.ru – сайт по стандартам ИСО серии 9000.</p> <p>http://www.quality21.ru – портал «Качество 21 век»;</p> <p>http://www.standard.ru– портал о стандартах, их применении, новостях в области стандартизации и управления качеством.</p> <p>http://www.klubok.net – сайт по вопросам управления качеством.</p> <p>http://www.1c.ru– на сайте представлен материал по вопросам менеджмента качества, стандартам ISO 9000.</p>
<p>СРС</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 ПОП. Разработайте корректирующие действия. Разработайте план ХАССП.</p> <p>12. Разработайте модель СМК для ПОП.</p> <p>Проектная работа: Разработать предприятие и внедрить элементы СК</p> <ul style="list-style-type: none"> • расписать сущность работы (чем будет заниматься) • расписать какую систему управления будут применять • запланировать деятельность, расписать количество сотрудников, организационное управление и т.д. • расписать мотивационную политику предприятия (какую системы мотивирования будет применять руководство)
--	--

Календарно-тематический план распределения часов с указанием недели, темы

Де нь	Тема	Кол-во час	Литература	Подготовительные вопросы по модулям
KEU: Osmonova B.B.				
1.	Менеджмент качества 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.	Общие функции управления качеством продукции 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.	Контроль, учет и анализ процессов управления качеством	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.	Системы управления качеством 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		
LSMU: Alvidas Sarlauskas				
1.	L: Process approach (Концепция процессного подхода к управлению качеством) P: Mapping the process (Процесный подход к управлению качеством)	4	<i>Презентация</i>	
2.	L: SMS & ISO 22000 P: Building the structure of Quality manual for ISO 22000	(2) (2)	<i>Презентация</i>	

3.	L: Audit of SMS P: Building a flowchart for audit procedure	(2) (2)	<i>Презентация</i>	
	ИТОГО	12		
LSMU: Grazina Januskeviciene "Food quality and safety control systems (HACCP)"				
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	2 ч.	<i>Презентация</i>	

	(базаре) (определение факторов риска, определение критических точек управления (КТУ), установление критических пределов и управляющих воздействий для каждой КТУ, проведение корректирующих действий.			
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	10								15				15		40 баллов
2	Срок сдачи СРС*	До 05.10.2020								До 07.11.2020				До 12.12.2020		