

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

А.А. Чернышев

# **ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

**Учебно-методическое пособие  
по выполнению курсовой работы**



2014

**Чернышев А.А**

Всеобщее управление качеством: учебно-методическое пособие по выполнению курсовой работы – Томск: Томский гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2014. – 11 с.

Представлена тематика, рекомендации по содержанию и методические указания по выполнению курсовой работы в рамках дисциплины «Всеобщее управление качеством» направления подготовки 221400.62 «Управление качеством».

Пособие может быть использовано студентами и педагогами по различным специальностям и направлениям подготовки, ориентированным на системное обеспечение качества профессиональной деятельности.

## 1. Введение

**Целью** изучения дисциплины «Всеобщее управление качеством» является получение систематизированного представления о возникновении, настоящем состоянии и будущих тенденциях развития теории и практики управления качеством с учетом достижений мировой и отечественной науки.

**Задачи дисциплины** – рассмотрение основных подходов к осуществлению управления качеством на всех уровнях и стадиях развития организации; формирование навыков прогнозирования, формулирования, оценки и выбора необходимых управленческих действий организации; освоение технологии разработки мероприятий по реализации управления качеством в организации.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих **компетенций**:

- способность использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-5);
- способность к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (ОК-6);
- способность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК-8);
- способность применять инструменты управления качеством (ПК-5);
- способность применять знание этапов жизненного цикла продукции или услуги (ПК-6);
- способность применять знание подходов к управлению качеством (ПК-7);
- способность идти на оправданный риск при принятии решений (ПК-13);
- способность консультировать и прививать навыки работникам по аспектам своей профессиональной деятельностью (ПК-14).

В результате освоения дисциплины студент должен:

- **знать:** основоположников TQM, основы концепции TQM, связь TQM с философией ИСО 9000 и ИСО 14000, суть модели постоянного улучшения бизнеса, значение самооценки для компании;
- **уметь:** на основе концепции TQM формулировать перспективную политику развития организации и систему ее реализации; вести необходимую документацию по созданию системы менеджмента качества; осуществлять контроль эффективности СМК; проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества; консультировать сотрудников по организации действий, направленных на непрерывное улучшение качества;
- **владеть:** профессиональным лексиконом; принципами проектного подхода и работы в команде; владеть современными методами проектирования систем менеджмента качества.

Рабочей программой дисциплины «Всеобщее управление качеством», наряду с лекциями и практическими (семинарскими) занятиями, предусмотрено выполнение курсовой работы (КР).

КР имеет целью систематизировать полученные теоретические знания применительно к конкретному аспекту деятельности предприятия (организации). На ее выполнение выделяется не менее 36 часов самостоятельной работы студента (СРС) и 14 часов обязательных консультаций (контроль самостоятельной работы – КСР).

По дисциплине «Всеобщее управление качеством» и по соответствующим ей тематическим рубрикам «Менеджмент», «Менеджмент организации», «Total Quality Management (TQM)», «Менеджмент качества», «Всеобщий менеджмент качества» имеется значительное число публикаций в форме учебников, монографий, статей в периодических изданиях и электронных ресурсов. Некоторые из них представлены ниже в разделе «Список рекомендуемых источников» [1-6]. В частности, при подготовке настоящего учебно-методического пособия была использована работа известного специалиста и педагога М.Ю. Кузнецова (г. Тюмень) [4].

## 2. Тематика курсовых работ

Темы курсовых работ по дисциплине «Всеобщее управление качеством» и рекомендации по их содержанию [4] приведены ниже.

1. Факторы, обуславливающие необходимость внедрения системы менеджмента качества, как структурной составляющей TQM.

*Содержание:* понятие, предпосылки, преимущества и ограничения использования принципов менеджмента качества в хозяйственной деятельности организации, роль СМК в стратегическом развитии организации, особенности разработки и реализации СМК организации.

2. Ориентация на потребителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

*Содержание:* понятие и сущность принципа, его основные элементы, их характеристика и взаимосвязь, оценка влияния, способы достижения эффективного действия принципа при внедрении СМК.

3. Лидерство руководителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

*Содержание:* понятие и сущность принципа, его основные элементы, их характеристика и взаимосвязь, оценка влияния, способы достижения эффективного действия принципа при внедрении СМК.

4. Вовлечение работников всех уровней, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

*Содержание:* понятие и сущность принципа, его основные элементы, их характеристика и взаимосвязь, оценка влияния, способы достижения эффективного действия принципа при внедрении СМК.

5. Процессный подход, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

*Содержание:* понятие и сущность принципа, его основные элементы, их характеристика и взаимосвязь, оценка влияния, способы достижения эффективного действия принципа при внедрении СМК.

6. Системный подход к менеджменту, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

*Содержание:* понятие и сущность принципа, его основные элементы, их характеристика и взаимосвязь, оценка влияния, способы достижения эффективного действия принципа при внедрении СМК.

7. Постоянное улучшение деятельности, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

*Содержание:* понятие и сущность принципа, его основные элементы, их характеристика и взаимосвязь, оценка влияния, способы достижения эффективного действия принципа при внедрении СМК.

8. Принятие решений, основанных на фактах, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

*Содержание:* понятие и сущность принципа, его основные элементы, их характеристика и взаимосвязь, оценка влияния, способы достижения эффективного действия принципа при внедрении СМК.

9. Взаимовыгодное отношение с поставщиками, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

*Содержание:* понятие и сущность принципа, его основные элементы, их характеристика и взаимосвязь, оценка влияния, способы достижения эффективного действия принципа при внедрении СМК.

10. Базовые концепции и философия Всеобщего управления качеством.

*Содержание:* понятие и сущность всеобщего управления качеством, соотносительность базовых концепций с философией, характеристика базовых концепций.

11. Премии за качество, как инструмент стимулирования развития философии качества.

*Содержание:* основные тенденции развития движения Премии за качество в России, особенности государственной поддержки.

12. Развитие японской философии TQM.

*Содержание:* философия менеджмента Деминга, японские управленческие модели, принципы альтернативного менеджмента.

13. Менеджмент качества в США.

*Содержание:* понятие и особенности менеджмента в американских компаниях, основные этапы развития, возможность использования опыта американских компаний в нашей действительности.

14. Европейская политика в области качества.

*Содержание:* понятие об элементах конкурентной ситуации во всех странах мира, национальные планы и программы европейских государств, совокупная картина экономики стран ЕС.

15. Проблемы российского менеджмента качества.

*Содержание:* принципы Деминга, их проекция на российскую практику, формулировка правил.

16. Основные инструменты TQM.

*Содержание:* понятие и сущность основных инструментов, культурные ценности, персонификация ответственности; устойчивый успех организации, качество как залог обеспечения прибыли сегодня и в будущем.

17. Методы определения нужд потребителя.

*Содержание:* понятие и сущность нужд потребителей, классификация методов и их характеристика, преимущества и ограничения их использования.

18. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.

*Содержание:* понятие и сущность управленческих структур, предпосылки возникновения и современный уровень развития структур управления, их классификация и характеристика, описание параметров сравнения управленческих структур организации в России и за рубежом (сравнительный анализ представить в таблице).

19. Управление организацией по критериям качества.

*Содержание:* понятие и сущность критериев качества, управление затратами и управление качеством – ключевые разногласия, возможные проблемы управления по критериям качества и перспективы их решения.

20. Управление переменами в организации.

*Содержание:* понятие и сущность перемен, классификация видов и их характеристика, особенности перемен на различных уровнях, схема – «существующее состояние – желаемое состояние – требуемая энергия», проблемы управления переменами и перспективы их решения.

21. Классический подход к оценке дохода организации в условиях рыночной экономики.

*Содержание:* понятие и сущность классического подхода, основные этапы, характеристика и взаимосвязь различных методов, методы и инструменты оценки, возможные проблемы и перспективы их решения.

22. Традиционный подход к определению «оптимальной» стоимости качества.

*Содержание:* понятие, характеристики затрат связанных с качеством, конформные затраты связанные с качеством, методы и инструменты традиционного подхода.

23. Место затрат на качество в структуре доходов и затрат производителя продукции.

*Содержание:* понятие расчета затрат, укрупненная классификация затрат на качество, конформные – оценка и предотвращение; неконформные – внутренние и внешние; минимизация числа ошибок, снижение дефектности.

24. Концепция общих потерь для общества.

*Содержание:* понятие и сущность важнейших аспектов качества продукции, типы потерь: связанные с вариабельностью функции (продукции), образующиеся в результате вредных побочных эффектов, ответственность организации и состояние её политики в отношении окружающей среды.

### 25. Модель стоимости процесса.

*Содержание:* понятие и сущность процесса, основные элементы и их характеристика, взаимосвязь с другими процессами в системе, характеристики элементов процесса: люди, оборудование, материалы, окружающая среда.

### 26. Стоимость качества (модель RAF).

*Содержание:* понятие и сущность типовых затрат на качество, сравнительные характеристики затрат, конформные – оценка, предотвращение; неконформные – внутренние, внешние; укрупненная классификация затрат на качество.

### 27. Деятельность по финансированию затрат на качество.

*Содержание:* понятие и сущность типовых затрат на качество, алгоритм деятельности, предварительная оценка, измерение издержек и затрат на качество, снижение издержек, затраты на соответствие, улучшение качества, построение базы.

28. Затраты на соответствие – выгодный для производителя вид инвестиций.

*Содержание:* понятие и сущность предупреждения брака, факторы влияющие на экономику производителя, оценка эффективности шагов, «айсберг возможных затрат», качественное влияние инвестиций на стоимость качества и время их окупаемости.

### 29. Издержки на несоответствие.

*Содержание:* понятие финансовых и моральных издержек, характеристики «лишней работы» и «правильной деятельности с первого раза», определения и смысл издержек на ремонт, обслуживание, возврат, брак, переделки.

### 30. Анализ ценности и стоимости в условиях TQM.

*Содержание:* понятие и характеристики двух процессов, определение цели нового продукта, воплощение цели (исполнение).

**Примечание** – Ценность курсовой работы существенно повышается, если рассмотрение предложенных вопросов осуществляется в привязке к деятельности конкретного предприятия (организации).

### 3. Указания по выполнению курсовой работы

**Внимание!** Оформление КР должно соответствовать стандарту ОС ТУСУР 01-2013 [5].

Типовая структура КР включает:

- содержание,
- введение,
- основную часть (как правило, 3-4 раздела или подраздела объемом не менее 5 и не более 10 страниц печатного текста каждый),
- заключение,
- список использованных источников,
- приложения (при необходимости).

Во **введении** КР (1-2 страницы печатного текста) обосновывается актуальность исследуемой темы в теоретическом и практическом плане, определяется объект и предмет исследования, формулируется цель и задачи исследования.

В **основной части** КР (10-20 страниц печатного текста) рассматривается научное содержание темы на основе обобщения литературных источников и дается анализ современного состояния исследуемого предмета.

Студенту в КР необходимо представить собственную оценку знаний по выбранной теме, которыми располагает современная наука, и привести примеры из практической деятельности зарубежных и российских организаций, подтверждающие выводы исследования. Выполняя работу, необходимо продемонстрировать умение правильно, кратко и четко излагать усвоенный материал, выделяя основные положения. Не следует включать материалы, не имеющие прямого отношения к рассматриваемой теме: это снижает ценность КР. Между подразделами основной части КР необходимы смысловые связки, чтобы текст был логически выстроен и не содержал разрывов в изложении материала.

В **заключении** КР (1-2 страницы печатного текста) подводятся итоги исследования, формулируются основные выводы.

**Список использованных источников** (не менее 5 источников) должен включать только те источники, которые реально были использованы в процессе написания КР (включая электронные ресурсы), и с момента издания которых прошло, как правило, не более пяти лет. В максимальной степени следует использовать актуальные периодические издания. По тексту работы обязательны ссылки на источники информации согласно представленному в КР списку.

**Приложения** позволяют подтвердить достоверность представленных данных и могут включать документы, содержащие первичную информацию (анкеты, статистические данные), дополнительные материалы, иллюстрации вспомогательного характера.

### **3. Защита и оценка курсовой работы**

Уровень реализации целей КР и степень сформированности у студента заданных компетенций определяется путем проверки текстового документа КР преподавателем и оценивания качества ее защиты перед комиссией, назначаемой заведующим кафедрой.

Как правило, защита КР проводится студентом публично с использованием средств компьютерной презентации.

#### 4. Список рекомендуемых источников

1 Чернышев А.А. Управление качеством электронных средств: учебное пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – Томск: Томский гос. ун-т систем управления и радиоэлектроники, кафедра КИПР, 2012. – 169 с. – [Электронный ресурс] <http://edu.tusur.ru/training/publications/2255> .

2 Басовский Л.Е. Управление качеством: Учебник для вузов / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М.: Инфра-М, 2008. – 211 с., ил., табл. Экземпляры: всего 10, анл (3), счз1 (1), счз5 (1), аул (5).

3 Менеджмент современной инновационной организации: Модульное учебное пособие / Жуков В. К., Уваров А. Ф., Чернышев А. А., Капилевич Л. В. – 2009. – 237 с. – [Электронный ресурс] <http://edu.tusur.ru/training/publications/2621> .

4 Кузнецов М. Ю. Всеобщее управление качеством: учебное пособие. Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2009, 239 с. [Электронный ресурс] <http://www.klubok.net/pageid597.html> .

5 ОС ТУСУР 01-2013 Образовательный стандарт вуза. Работы студенческие по направлениям подготовки и специальностям технического профиля. Общие требования и правила оформления. – Томск: ТУСУР, 2013. – [Электронный ресурс] [http://www.tusur.ru/export/sites/ru.tusur.new/ru/education/documents/inside/tech\\_01-2013\\_new.pdf](http://www.tusur.ru/export/sites/ru.tusur.new/ru/education/documents/inside/tech_01-2013_new.pdf) .

6 *Журналы:*

- «Стандарты и качество»,
- «Методы менеджмента качества»,
- «Методы оценки соответствия»,
- «Business Excellence (Деловое совершенство)».