

Предисловие

Тема 1. Качество как экономическая необходимость

Семинарское занятие. Качество как объект управления

Семинарское занятие. Качество и конкурентоспособность организации

Практическое занятие. Расчет цены и конкурентоспособности продукции

Тема 2. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества

Семинарское занятие. Система с управлением. Задачи управления

Практическое занятие. Диаграмма баланса интересов заинтересованных сторон

Тема 3. Основы формирования системы менеджмента качества

Практическое занятие. «Петля качества»

Практическое занятие. SWOT-анализ в формировании миссии и целей в области качества

Практическое занятие. Разработка и определение показателей процессов

Практическое занятие. Оценка удовлетворенности потребителей

Практическое занятие. Оценка результативности систем менеджмента качества

Тема 4. Средства, методы и инструменты управления качеством

Практическое занятие. Концепция всеобщего управления качеством

Практическое занятие. Применение функционально-стоимостного анализа для управления улучшением качества продукции

Практическое занятие. FMEA как метод управления рисками при разработке системы менеджмента качества

Практическое занятие. Применение метода QFD при планировании качества

Практическое занятие. Самооценка организации

Практическое занятие. Статистические методы управления качеством

Практическое занятие. Контрольные карты

Практическое занятие. Приемочный контроль

Практическое занятие. Оценка уровня качества продукции

Тема 5. Экономика качества

Практическое занятие. Управление затратами на качество

Практическое занятие. Качество управления персоналом

Литература