

УДК 658.562

ББК 65.9 (2) 30я7

Составители: доц. Е.И. Кондратьева, доц. Р.Н. Исмаилова

Менеджмент качества: методические указания / сост. Е.И. Кондратьева, Р.Н. Исмаилова; Федеральное агентство по образованию, Казан. гос. технол. ун-т.– Казань, 2010.- 77 с.

Рассмотрены методические и практические аспекты системы менеджмента качества современной организации. Каждое практическое занятие предварено краткими теоретическими сведениями.

Предназначено для студентов, обучающихся по специальностям 220501 «Управление качеством», 200503 «Стандартизация и сертификация», 080507 «Менеджмент организации», 080502 «Экономика и управление на предприятии».

Разработаны на кафедре аналитической химии, сертификации и менеджмента качества КГТУ. Печатается по решению методической комиссии КГТУ.

Рецензенты: канд. хим. наук, ген. директор НПП «Композит» А.В. Селиванов;
зам. директора по качеству ГЦИ СИ ООО «СТП» Е.Н. Галимова

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
Практическое занятие 1. Программа менеджмента качества Деминга, Джурана и Кросби	3
Практическое занятие 2. Разработка политики и целей организации в области качества	4
Практическое занятие 3. Составление базовой карты и графическое описание рабочего процесса с помощью диаграммы в стандарте IDEF	9
Практическое занятие 4. Разработка проекта документированной процедуры	12
Практическое занятие 5. Построение причинно – следственной диаграммы Исикавы	16
Практическое занятие 6. Построение диаграмм Парето	18
Практическое занятие 7. Построение «Дома качества»	25
Практическое занятие 8. Самооценка деятельности организации на основе критериев национальных и международных премий в области качества	33
Практическое занятие 9. Самооценка деятельности организации на основе критериев Премии Правительства РФ в области качества	36
Список рекомендуемой литературы	41
Приложения	42