

УДК 338.24:005.22:005.336.3(075.9)

ББК 65. 290-2 я73

У 67

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
Северо-Кавказского федерального
университета

Рецензенты:

д-р экон. наук, профессор *Т. Ю. Анолченко*
(Южный федеральный университет),
д-р экон. наук, профессор *Н. В. Лазарева*

У 67 Управление качеством в международных корпорациях (англ.): практикум на англ. яз. / авт.-сост.:
Е. Ф. Боброва, О. А. Борис. – Ставрополь:
Изд-во СКФУ, 2016. – 167 с.

Пособие представляет собой составную часть учебно-методического комплекса курса «Управление качеством в международных корпорациях (англ.)», разработанного в соответствии с требованиями ФГОС ВПО.

Предлагаемый материал позволит студентам усвоить современные представления об управлении качеством в международных корпорациях, факторах и условиях, обеспечивающих эффективное формирование и управление качеством, а также овладеть основами методологии и методики в области тотального управления качеством; приобрести базовые навыки практической работы в области развития и управления процессами повышения качества продукции.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент.

УДК 338.24:005.22:005.336.3(075.9)

ББК 65. 290-2 я73

Авторы-составители:

канд. экон. наук, доцент *Е. Ф. Боброва*,
канд. экон. наук, доцент *О. А. Борис*

© ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский
федеральный университет», 2016

Предисловие

Пособие разработано на основе программы курса «Управление качеством в международных корпорациях (англ.)», предназначенного для студентов, обучающихся по направлению «Менеджмент».

Дисциплина относится к вариативной части профессионального цикла. Ее освоение происходит в 8 семестре.

Цель освоения дисциплины – формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций будущих студентов по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент.

Применение метода системного анализа к изучению данного курса определяет следующие его задачи:

- усвоение современных теоретических представлений об управлении качеством в России и за рубежом, факторах и условиях, обеспечивающих эффективное формирование и управление качеством;

- овладение основами методологии и методики в области тотального управления качеством;

- приобретение базовых навыков практической работы в области развития и управления процессами повышения качества продукции.

Для успешного освоения дисциплины студентам необходимы базовые знания дисциплин «Исследование систем управления», «Теория организации». При изучении дисциплины «Управление качеством в международных корпорациях (англ.)» очень важно понять механизмы действия бизнеса. Данный курс логически связан с такими дисциплинами как «Методы принятия управленческих решений», «Управление международными проектами», изучаемыми в вузе.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование общекультурных компетенций:

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

- общепрофессиональных компетенций:
- способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);
- профессиональных компетенций:
- владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности (ПК-3);
- способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений (ПК-5).

Содержание

3	Предисловие
	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ
5	1. Management of production quality, its modern features and development Управление качеством производства продукции, его современными особенностями и развитием
15	2. The economy and quality of products Соотношение экономики и качества продукции
22	3. The main international directions of quality improvement Главные международные направления повышения качества
30	4. The principles of total quality management (TQM) Принципы тотального управления качеством
35	5. ISO standards 22000 Стандарт ИСО 22000
40	6. Domestic experience of quality management (the USSR and the Russian Federation) Внутренний опыт управления качеством (СССР и Российская Федерация)
51	7. Cost Of Quality: UK experience Стоимость Качества: опыт Британии
57	8. The UK Retail Industry. Case of TQM at Tesco Supermarket Британская розничная промышленность. Пример TQM в Супермаркете Теско
66	9. Standardization in Sweden Стандартизация в Швеции

74	10. The Swiss index of customer satisfaction Швейцарский индекс удовлетворенности потребителя
87	11. Experience of quality management in Germany Опыт управления качеством в Германии
95	12. The specifics of the quality management in the United States Специфические особенности управления качеством в Соединенных Штатах
102	13. Quality certification on the Brazilian domestic market Качественная сертификация на бразильском внутреннем рынке
113	14. Multi-level system of quality assurance and product safety: McDonald's example Многоуровневая система гарантии качества и безопасности товаров: пример McDonald's
125	15. Quality management practices in Asian countries: a comparative study Практика управления качеством в азиатских странах: сравнительное исследование
135	16. Seven Japanese quality management tools Семь японских инструментов управления качеством
139	17. Quality assurance and reliability in the Japanese electronics industry Гарантия качества и надежность в японской промышленности электроники
152	18. Quality Management in China Опыт управления качеством в Китае