

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР

А.А.Панфилов

«14» 03 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 27.03.02 Управление качеством

Профиль/программа подготовки:

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
5	5/180	18	18	108	Экзамен (36 час.), КП
Итого	5/180	18	18	108	Экзамен (36 час.), КП

Владимир 2016 г.

Handwritten signature

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: изучение современного подхода к управлению качеством продукции на основе стандартов ИСО серии 9000.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить общие методологические положения управления качеством; современные тенденции и направления развития управления качеством на основе стандартов ИСО серии 9000;
- понять сущность концепции TQM;
- освоить особенности применения методов управления качеством продукции, услуг, процессов на каждой из стадий их жизненного цикла.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «**Всеобщее управление качеством**» относится к блоку Б1.Б.12.

Полученные знания, умения и навыки будут использоваться при изучении дисциплины «Управление процессами», «Системы менеджмента качества», «Аудит качества».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

- способность применять знание подходов к управлению качеством (ОПК-1);
- способность применять инструменты управления качеством (ОПК-2).

Знать: принципы внедрения и сопровождения в организациях всех видов деятельности и всех форм собственности систем управления качеством, охватывающих все процессы организации и направленных на достижение долговременного успеха и стабильности функционирования организации.

Уметь: организовать действия, необходимые при эффективной работе системы управления качеством;

организовать проведение мероприятий по улучшению качества продукции и оказания услуг;

Владеть: методами управления материальными и информационными потоками при производстве продукции и оказании услуг в условиях всеобщего управления качеством;

методами проведения контроля и проведения испытаний в процессе производства.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 час.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	№ недели	Виды учебной работы и трудоёмкость (в часах)					Объём учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости и формы промежуточной аттестации
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	КП/КР	СРС		
1.	Современное определение качества. Этапы развития ВУК	5	1	2				7	1/50	
2.	Практическое занятие	5	2			2		7	1/50	
3.	Элементы стратегии ВУК. Принципы ВУК. Эволюция развития стандартов качества серии ИСО 9000	5	3	2				7	1/50	
4.	Практическое занятие.	5	4			2		7	1/50	
5.	Структура базовых стандартов ИСО 9000	5	5-6	2		2		8	2/50	Рейтинг-контроль №1
6.	Структура стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, процессный подход к управлению.	5	7-8	2		2		8	2/50	
7.	Основные инструменты контроля качества	5	9-10	2		2		8	2/50	
8.	Виды контроля качества Управление качеством при проектировании продукции, процессов, услуг	5	11	2				7	1/50	Рейтинг-контроль №2
9.	Практическое занятие	5	12			2		7	1/50	

10.	Обеспечение качества поставок. Анализ поставщиков Понятие и содержание аудитов качества	5	13	2			7	1/50		
11.	Практическое занятие	5	14	-		2	7	1/50		
12.	Сертификация как метод оценки соответствия систем качества стандартам ИСО 9000. Правовое обеспечение ВУК	5	15	2			7	1/50		
13.	Практическое занятие	5	16			2	7	1/50		
14.	Классификация затрат на качество. Учёт затрат на качество в организациях, работающих в условиях ВУК	5	17	2			7	1/50	Рейтинг-контроль №3	
15.	Практическое занятие	5	18			2	7	1/50		
	Итого:	5		18		18	+	108	18/50	Экзамен

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

Теоретический курс

1. Качество и удовлетворенность потребителя. Современное определение качества
 Качество и удовлетворенность потребителя. Современное определение качества по ISO 9000:2000.

Цель деятельности по обеспечению качества. Задачи обеспечения качества. Цель деятельности по управлению качеством. Цель деятельности по улучшению качества. Цикл Деминга. Характеристики качества продукта. преобразования ожиданий потребителя в интегральную ценность продукта. Понятия ценности и дефектности продукта. Влияние ценности и стоимости предлагаемого продукта на рыночные возможности современного производителя.

2. Этапы развития ВУК.

Четыре группы учений: научный менеджмент; человеческие ресурсы; системные подходы; теория управления качеством и TQM.

3. Элементы стратегии ВУК. Принципы ВУК.

Элементы стратегии ВУК. Принципы ВУК. Системная модель организации. Философия управления организацией. Системная модель организации с точки зрения TQM. Основные принципы TQM. Интегрированная система управления.

4. Эволюция развития стандартов качества серии ИСО 9000

Назначение, история появления, международный опыт применения, серия ИСО 9000 в России.

5. Структура базовых стандартов ИСО 9000

Новая версия стандартов ISO 9000. Содержание стандартов ИСО серии 9000.

Стадии жизненного цикла продукции. Документы внешнего происхождения. Документы внутреннего происхождения. Системообразующая документация. Организационно-правовая документация. Документация по стратегическому и оперативному планированию. Организационно-распорядительная и информационно-справочная документация. Управляющая документация. Документы по подтверждению качества.

6. Структура стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, процессный подход к управлению.

Область применения ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Требования к документированным процедурам. Понятия бизнес-процесса. Модель процесса по Винеру-Адлеру. Карта процесса. Владелец процесса. Показатели результативности и эффективности процесса.

7. Основные инструменты контроля качества

Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма разброса. Диаграмма Парето. Стратификация (расслоение). Диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма). Контрольная карта. Основное назначение семи инструментов контроля качества.

8. Виды контроля качества.

Понятие контроля. Классификация видов технического контроля.

9. Управление качеством при проектировании продукции, процессов, услуг.

Методология ФМЕА. Составление карты ФМЕА-анализ. Тяжесть последствий отказа. Анализа критичности технологических процессов.

10. Обеспечение качества поставок. Анализ поставщиков.

Понятие «качество поставок». Анализ и обеспечение эффективности закупок. Технологический аудит. Обеспечение экономической эффективности поставок. Обеспечение качества и своевременности поставок.

11. Аудит качества. Понятие и содержание аудитов качества.

Аудит процесса, системы, продукции. Внешний и внутренний аудит качества. Планирование и подготовка аудита качества. Принципы проверки качества. Отчет об аудите и контроль сроков исполнения корректирующих мероприятий.

12. Сертификация как метод оценки соответствия систем качества стандартам ИСО 9000

Сертификация производств и систем качества. Обязательная и добровольная сертификация. Регистр систем качества. Нормативно-методическая основа сертификации систем качества. Основные этапы сертификации производства и систем качества.

13. Правовое обеспечение ВУК

Федеральный закон РФ «О техническом регулировании». Правовые основы технического регулирования и стандартизации в России. Двухуровневая система нормативных документов: технических регламентов, которые содержат обязательные требования и добровольных стандартов. Цели технического регулирования. Процедура разработки и принятия технических регламентов. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей».

14. Классификация затрат на качество

Структура доходов и затрат. Окупаемость затрат на качество. Учет и анализ затрат на качество продукции. Определение оптимального уровня качества продукции. Внешние и внутренние потери на дефекты. Основные затраты на качество. Снижение общих затрат.

15. Учет затрат на качество в организациях, работающих в условиях ВУК

Отчет о затратах на качество. Затраты на соответствие. Издержки на несоответствие. Действия по уменьшению вероятности появления издержек.

Темы практических занятий

Жизненный цикл продукции	2 час
Структура базовых стандартов ИСО серии 9000	4 час

Реализация процессного подхода	4 час
Контрольные листы. Диаграммы Парето	2 час
Диаграммы Исикавы. Гистограммы.	2 час
Виды контрольных карт и область их применения	2 час
Методы оценки соответствия систем качества стандартам ИСО 9000	2 час
Всего	18 час

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- лекционно-семинарская система обучения (традиционные лекционные и практические занятия);
- самостоятельное чтение студентами учебной, учебно-методической и справочной литературы и последующие свободные дискуссии по освоенному ими материалу;
- применение мультимедиа технологий (проведение лекционных и семинарских занятий с применением компьютерных презентаций и демонстрационных роликов с помощью проектора или ЭВМ);
- технология развития критического мышления (прививание студентам навыков критической оценки выполненных практических занятий).

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы	
		Лекции	Практические занятия
1.	Тема 1	Дискуссии, разбор конкретных ситуаций, презентаций и опорные конспекты, материалы вузовских и внутри вузовских конференций в сети Internet, а также материалы международных и российских научных конференций в области УК	Дискуссии, в том числе и в составе исследовательской группы, разбор конкретных ситуаций, тренинги по применению программных средств и комплексов в области методов контроля качества
2.	Тема 2		
3.	Тема 3		
4.	Тема 4		
5.	Тема 5		
6.	Тема 6		
7.	Тема 7		
8.	Тема 8		
9.	Тема 9		
10.	Тема 10		
11.	Тема 11		
12.	Тема 12		
13.	Тема 13		
14.	Тема 14		
15.	Тема 15		

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

6.1 Вопросы для экзамена

1. Качество и удовлетворенность потребителя.
2. Современное определение качества.

3. Этапы развития ВУК.
4. Элементы стратегии ВУК.
5. Принципы ВУК.
6. Эволюция развития стандартов качества серии ИСО 9000.
7. Структура базовых стандартов ИСО 9000.
8. Понятие петли качества. Иерархия документов СК.
9. Структура стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
10. Сущность процессного подхода к управлению.
11. Основные инструменты контроля качества.
12. Виды контроля качества.
13. Обеспечение качества поставок. Анализ поставщиков.
14. Понятие и содержание аудитов качества.
15. Сертификация производств и систем качества.
16. Нормативно-методическая основа сертификации систем качества.
17. Основные этапы сертификации производства и систем качества.
18. Основные затраты на качество.
19. Учет затрат на качество в организациях, работающих в условиях ВУК.
20. Объясните, почему проблема качества является фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.
21. Какую роль сыграли стандарты ИСО серии 9000 в становлении менеджмента качества?
22. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиций производителя и потребителя.
23. Почему качество является комплексным понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы.
24. Какое значение имеет повышение качества?
25. Раскройте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
26. Дайте характеристику пяти звезд качества.
27. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
28. Назовите пять основных этапов управления качеством.
29. Какие функции включает система управления качеством?
30. Каким требованиям должна удовлетворять система управления качеством?
31. Каковы цели политики в области качества.

6.2 Вопросы для рейтинг-контроля

Вопросы к 1-му рейтинг-контролю:

1. Для чего используются международные стандарты ИСО 9000?
2. Из каких этапов состоит жизненный цикл продукции?
3. Какие подразделения предприятия обеспечивают качество изготовленной продукции?
4. Объяснить роль планового отдела, бухгалтерии, отдела подготовки производства в обеспечении качества продукции.
5. Сравните функции отдела снабжения и отдела сбыта в обеспечении качества продукции.

Вопросы ко 2-му рейтинг-контролю:

1. Что является целью статистических методов контроля?
2. Какую роль играют контрольные карты в системе методов управления качеством?
3. Для каких целей используются контрольные карты У.А. Шухарта?

4. Для каких целей применяются диаграммы причин и результатов схемы Исикавы)?

5. Из каких этапов состоит построение диаграмм Парето?

Вопросы к 3-му рейтинг-контролю:

1. Какие затраты на качество относятся на базовыми.

2. С помощью каких показателей можно оценить конкурентоспособность продукции?

3. Покажите важность внедрения новой продукции для региона нахождения производителя.

4. Что такое декларация о соответствии?

5. Какова роль стандартизации в управлении качеством?

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа включает следующие виды работ:

- самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям;
- подготовка к экзамену. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям выполняется в свободное время между аудиторными занятиями и состоит в сборе информации по темам самостоятельной работы.

Темы для самостоятельной работы

1. Сущность и значение качества в условиях рыночных отношений
2. Управление качеством как основа обеспечения конкурентоспособности
3. Опыт зарубежных компаний в области управления качеством.
Анализ теории и практики. Особенности, достоинства и недостатки
4. Российский опыт в области управления качеством. Анализ теории и практики управления качеством на отечественных предприятиях. Достоинства и недостатки.
5. Стратегия управления качеством и политика в области качества.
6. Особенности применения методов управления качеством продукции, услуг, процессов на каждой стадии их жизненного цикла.
7. Обработка экспертных данных при проведении оценки качества. Процедуры использования в квалиметрии экспертных методов.
8. Защита интеллектуальной собственности и прав потребителей.
9. Состав затрат на обеспечение управления качеством.
10. Принципы определения эффективности управления качеством.
11. Понятие и содержание аудитов качества
12. Сертификация как метод оценки соответствия систем качества стандартам ИСО 9000.
13. Правовое обеспечение ВУК
14. Классификация затрат на качество
15. Учет затрат на качество в организациях, работающих в условиях ВУК

6.4 Методические рекомендации по выполнению курсового проекта

1. Цель и задачи выполнения курсового проекта

Применить теоретические знания, полученные на лекционных занятиях по разработке процессного подхода в деятельности предприятий и организаций в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015

2. Порядок выполнения курсовой работы (проекта).

Курсовой проект выполняется в соответствии с календарным планом учебной работы. Контроль за выполнением курсового проекта осуществляется путем опроса на практических занятиях и на этапах рейтинг-контроля. Сдача проекта планируется на 15-й неделе семестра.

3. Темы курсовых проектов.

Темы курсовых проектов подбираются индивидуально на основании выбора студентом профиля деятельности предприятия или организации с целью разработки процессного подхода в производстве продукции (услуги) на основе требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Примерный перечень тем КП:

1. Разработка системы взаимосвязи процессов в производстве продукции или услуги.
2. Разработка документации процесса производства продукции или услуги.
3. Моделирование процесса СМК в производстве продукции или услуги.
4. Применение методов статистического контроля процесса производства продукции или услуги.

4. Основные требования к написанию курсовой работы (проекта).

Курсовой проект должен содержать:

- Титульный лист
- Задание на курсовое проектирование
- Введение, отражающее цели и задачи
- Основную часть, посвященную разработке процессного подхода
- Заключение

5. Критерии оценки курсовой работы (проекта).

Оценка курсового проекта проводится по степени выполнения требований соответствующих разделов ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор, название, вид издания, издательство	Год издания	Количество экземпляров в библиотеке ВлГУ	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ	Количество студентов, обучающихся по направлению	Обеспеченность студентов литературой, %
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература						
1	Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2016. - 224 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005652-4	2016		Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=548909	18	100
2	Управление качеством [Электронный ресурс] / Агарков А. П. - М.: Дашков и К., - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. - 208 с. ISBN 978-5-394-02226-5.	2014		http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394022265.html	18	100
3	Электронное издание на основе: Всеобщее управление качеством: учебник / В.Н. Азаров, В.П. Майборода, А.Ю. Панычев, Ю.А. Усманов - М.: ФГБОУ "Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте", 2013. - 572 с. - ISBN 978-5-89035-672-7.	2013		http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785890356727.html	18	100
Дополнительная литература						

4	Управление качеством [Электронный ресурс] / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. - 532 с. ISBN 978-5-394-01078-1.	2014		Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394010781.html	16	100
5	Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 239 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-001953-6	2012		http://znanium.com/bookread2.php?book=344544	18	100
6	Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 336 с. - ISBN 978-5-394-01715-5.	2013		Режим доступа: - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017155.html	18	100


Интернет-ресурс: <http://www.quality.edu.ru>


Программное обеспечение: StatSoft STATISTICA 8 English

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория № 306-2, оборудованная проектором. Ноутбук.
2. Специализированная аудитория № 332-2.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (бакалавриат).

Рабочую программу составил к.т.н., доцент кафедры УКТР  Сущев А.К.
(ФИО, подпись)

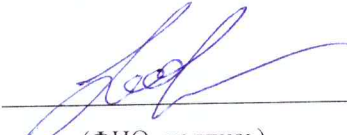
Рецензент Зам. директора АНО „УНИССО“  К.И. Кузнецов
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры УКТР

Протокол № 6 от 11.03.2016 года

Заведующий кафедрой

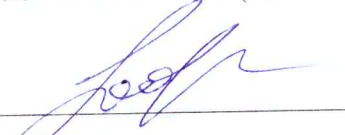

(ФИО, подпись)

Орлов Ю.А.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления подготовки 27.03.02 Управление качеством (бакалавриат)

Протокол № 6 от 11.03.2016 года

Председатель комиссии


(ФИО, подпись)

Орлов Ю.А.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____