

35

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



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР

А.А.Панфилов

«16 03 2016 г..

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 27.03.02 Управление качеством

Профиль/программа подготовки:

Уровень высшего образования: прикладной бакалавриат

Форма обучения: заочная (ускоренная на базе СПО)

Семестр	Трудоемкость зач. ед,час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
5	4/144	4	6	107	экзамен (27)
Итого	4/144	4	6	107	экзамен (27)

Владимир 2016 г.

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 разделу Б1.Б.14.

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 управление материальными и информационными потоками при производстве продукции и оказании услуг в условиях всеобщего управления качеством;

методами проведение контроля и проведение испытаний в процессе производства.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 час.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	№ недели	Виды учебной работы и трудоёмкость (в часах)				Объём учебной работы с примене нием интерак тивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемо сти и формы промежуто чной аттестации
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	КП/КР		
1.	Этапы развития ВУК Принципы ВУК. Эволюция развития стандартов качества серии ИСО 9000. Структура стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, процессный подход к управлению	5		2		2		35	2/50
3.	Основные инструменты контроля качества	5		2		2		37	2/50
4.	Сертификация как метод оценки соответствия систем качества стандартам ИСО 9000 Классификация затрат на качество. Учёт затрат на качество	5				2		35	1/50
	Итого:	5		4		6		107	5/50 экзамен (27)

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

Теоретический курс

1. Этапы развития ВУК.

Элементы стратегии ВУК. Принципы ВУК.

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

2. Эволюция развития стандартов качества серии ИСО 9000

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

. 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.

3. Основные инструменты контроля качества

Контрольный листок. Гистограмма разброса. Диаграмма Парето.

Стратификация (расслоение). Диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма).

Контрольная карта. Основное назначение семи инструментов контроля качества. Виды контроля качества.

Понятие контроля. Классификация видов технического контроля.

4. 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.

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.

5. 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.

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

Структура базовых стандартов ИСО серии 9000	1 часа
Требования к составу и содержанию элементов системы качества	1 часа
Контрольные листы. Диаграммы Парето	2 часа
Диаграммы Исикавы. Гистограммы. Контрольные карты	2 часа
Всего	6 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 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	Компьютерные симуляции, 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	Компьютерные симуляции, 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.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

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.Прочему 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.

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.

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	Обеспеченнос- ть 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 "УНИЦ"

В.Ф. Нуждин

(место работы, должность)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры УКТР

Протокол № 6 от 11.03.2016 года

Заведующий кафедрой

Орлов Ю.А.

(ФИО, подпись)

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

Орлов Ю.А.

(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2017-2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 5.03.17 года

Заведующий кафедрой Богдан

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 _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____