

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан

 С. В. Шидловский

« 27 » августа 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Всеобщее управление качеством

по направлению подготовки

27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль) подготовки:

Управление качеством в производственно-технологических системах

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

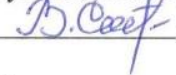
Год приема

2022


Код дисциплины в учебном плане: Б1.В.01

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП

 В.И. Сырямкин

Председатель УМК

 О.В. Вусович

Томск – 2022

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-8 – способность осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг;

ОПК-9 – способность проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией;

ПК-1 – способность анализировать причины снижения качества продукции (работ, услуг) и разрабатывать предложения по их устранению;

ПК-2 – способность разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам (эталонам), условиям договоров.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-8.1 – владеет методами сбора и анализа информации в области управления качеством продукции, процессов, услуг;

ИОПК-9.2 – определяет и устанавливает характеристики и параметры качества продукции, систем;

ИПК-1.2 – владеет навыками анализа дефектов, вызывающих ухудшение показателей качества продукции (работ, услуг) и выявления причин их возникновения.

ИПК-1.3 – владеет навыками разработки и анализа результативности корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг);

ИПК-2.3. – выбирает методы и методики решения конкретной производственной задачи по предотвращению выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующей требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам, условиям договоров.

2. Задачи освоения дисциплины

– Изучить основные принципы управления современной системой качества, сформированной на основе обобщения накопленного мирового опыта.

– Научиться применять «простые инструменты качества» для решения практических задач профессиональной деятельности.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, является обязательной для изучения.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Первый семестр, экзамен

Второй семестр, экзамен

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются компетенции, сформированные в ходе освоения образовательных программ предшествующего уровня образования.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 часов, из которых:

-лекции: 32 ч.

-практические занятия: 34 ч.

в том числе практическая подготовка 34 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. История развития системы управления качеством

Рассматривается онтология качества продукции и услуг в историческом аспекте

Тема 2. Показатели качества

Показатели качества, характеризующиеся по группам. Формирование номенклатуры показателей качества. Весовые коэффициенты, разработка весовых коэффициентов для вида продукции

Тема 3. Японский опыт управления качеством.

Основные принципы системы управления качеством в Японии. Особенности японского управления качеством (К. Исикава, Г. Тагути, Х. Куме и др.). Премия в области качества им. Э. Деминга

Тема 4. Американский опыт управления качеством.

Особенности американского опыта управления качеством У. Шухарт, Дж. Джуран, Э. Деминг и др.). Премия в области качества им. М. Болдриджа.

Тема 5. Статистические инструменты управления качеством.

Принципы применения «простых инструментов качества» в управлении.

Тема 6. Европейский опыт управления качеством.

Особенности европейского опыта управления качеством. Европейская премия в области качества EFQM.

Тема 7. Российский опыт управления качеством.

Национальные системы управления качеством продукции и услуг. Особенности российского опыта управления качеством.

Тема 8. Деятельность организации ISO.

Изучение основных групп стандартов серии ISO. Требования стандартов серии ISO

Тема 9. Комплексный анализ конкурентоспособности организации.

Технология построения диаграммы QFD.

Тема 10. Планирование уровня качества.

Управление персоналом с ориентацией на уровень качества. Построение диаграммы Ганта и её применение в системе управления качеством.

Тема 11. Затраты на качество.

Принципы формирования статей расходов на качество Г. Тагути, Ф. Кросби, А.Фейгенбаума.

Тема 12. Бенчмаркинг.

Понятие бенчмаркинга, основные виды. Принципы применения бенчмаркинга в системе управления качеством.

8.1 Примерный перечень практических занятий и оценочных материалов

Номер темы	Задание для практического задания
1-2	формирование паспорта качества
1-2	построение гистограмм (анализ ожиданий потребителей)
2,3,5	построение д. Парето по заданным темам
3,5	построение д. Ишикава по заданным темам

2,5	построение гистограмм
1-5	Кейс «12» стульев»
3,4,6,7	доклады по теме «Национальные премии качества» и «Эксперты по управлению качеством»
2, 4	Кейс Ф.Кросби
2, 9	построение д. QFD
1,2,5,7,9	кейс Хохлома
10	построение д. Ганта
3,4,7,11	решение затрат на качества
2,5,10,	Деловая игра «Оценка качества печенья» и формирование коэф. Кендела
Все темы	кейс «Картофельные чипсы»
Все темы	Кейс «Камаз»
Все темы	кейс «Премия»

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проведения промежуточных контрольных работ и итоговой контрольной работы по семестровому материалу, тестов по лекционному материалу, деловых игр по темам, выполнения домашних заданий. Текущий контроль по дисциплине фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Экзамен в первом и втором семестре проводится в письменной форме. В качестве экзаменационного билета студентам предлагается производственная ситуация – кейс, при решении кейса необходимо показать комплекс полученных знаний, умений и навыков владения изученными инструментами по дисциплине. Продолжительность выполнения предложенного экзаменационного задания 1 час.

Оценивание решения экзаменационного задания проводится по следующим критериям:

1. Соответствие предъявляемым требованиям (соответствие выданному заданию, полнота выполненного задания);
2. Профессионально-методический подход предлагаемых решений (грамотность и умение использования нормативных терминов, знание и применение изученных инструментов по менеджменту качества);
3. Аргументированность выбранных инструментов для решения кейса;
4. Обоснованность выводов и предложений (наличие выводов, связанных по смыслу с поставленными задачами).

Максимальная оценка за экзамен – 40 баллов. (10 баллов по каждому критерию).

Решение экзаменационного задания является содержательным, четко, ясно, кратко изложенным. Студент правильно понимает и использует терминологию. Знает и умеет формулировать актуальные и практически важные задачи, знает основные модели и методы, используемые при решении задач. Демонстрирует умение понимать, доказательно и логически связно отвечать на вопросы.	35-40 баллов (отлично)
Ответ решения кейса является содержательным, однако изложен	26-34 баллов

недостаточно четко, ясно и кратко. Студент правильно понимает, но неуверенно использует терминологию. Знает и умеет формулировать актуальные и практически важные задачи, знает основные модели и методы, используемые при решении задач, не достаточно уверенно владеет инструментами качества. Демонстрирует умение понимать, доказательно и логически связно отвечать на вопросы.	(хорошо)
Решение экзаменационного задания является неполным, изложен недостаточно четко и ясно. Студент ограниченно понимает и неуверенно использует терминологию. Не умеет формулировать актуальные и практически важные задачи даже с помощью наводящих вопросов. Не четко знает модели и методы, используемые при решении задач. Демонстрирует неспособность понимать суть вопросов, даже пользуясь наводящей информацией частично отвечать на вопросы.	15-25 баллов (удовлетворительно)
Неполное логически противоречивое изложение решения экзаменационного задания. Абитуриент плохо понимает и неправильно использует терминологию. Не может сформулировать задачи и привести примеры практического использования	0-15 баллов (неудовлетворительно)

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» – <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=19849>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) Основная литература:

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — URL: <https://www.biblio->
2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — URL: <https://www.biblio->
- 3.
4. Менеджмент качества [Электронный ресурс] / Гродзенский С.Я. - М. : Проспект, . -

б) Дополнительная литература:

1. Качество в истории цивилизации: эволюция, тенденции и перспективы управления качеством: в 3 т.: [пер. с англ.]. [Т.] 1 / под ред. Дж. Джурана. - Москва: Стандарты и качество, 2004. - 207 с.: ил.- (Библиотека Всероссийской организации качества)
2. Статистические методы повышения качества / [Хитоси Кумэ, Йосинори Иизука,

- Такенори Такахаси и др.]; под ред. Хитоси Кумэ; пер. с англ. и доп. Ю. П. Адлера, Л. А. Конаревой. - Москва: Финансы и статистика, 1990. - 301 с.: ил.
3. Исикава Каору. Японские методы управления качеством. – М.: Экономика, 1988. — 215 с.
 4. Нив Г. Р. Пространство доктора Деминга. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.
 5. И. Кобаяси. 20 ключей к совершенствованию бизнеса. Практическая программа революционных преобразований на предприятии. – М.: Стандарты и качество, 2006.
 6. Имаи Масааки. Гемба кайдзен: путь к снижению затрат и повышению качества: пер. с англ. / Масааки Имаи; [науч. ред.: Ю. Адлер, В. Шпер]. - 7-е изд. - Москва: Альпина Паблицер, 2014. - 336, [1] с.: сх.- (Серия "Модели менеджмента ведущих корпораций")
 7. Зекунов, А. Г. Управление качеством: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов; под ред. А. Г. Зекунова. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 475 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/A0692683-D54C-4F6B-8978-816D78DA36DF>
 8. Щепакин М. Б. Управление качеством: учебник: [для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 080100 "Экономика", 080200 "Менеджмент" по дисциплине "Управление качеством: соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (третьего поколения)] / М. Б. Щепакин, А. С. Басюк, В. В. Янова. - Ростов-на-Дону [и др.]: Феникс [и др.], 2014. - 251, [1] с.: ил., табл.- (Серия "Высшее образование")
 9. Вдовин С. М. Система менеджмента качества организации: учебное пособие: [для вузов по направлениям 090200 "Менеджмент" и 221400 "Управление качеством"] / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 297, [1] с.: табл.- (Электронно-библиотечная система "Znaniium.com") - (Высшее образование. Бакалавриат)
 10. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 334 с. – URL: <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=486424>

в) Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в т.ч. информационные справочные системы

1. Справочно-правовой ресурс "Консультант плюс". Режим доступа:
2. Журнал «Методы менеджмента качества». – М.: РИА «Стандарты и качество».

В Журнал «Стандарты и качество». – М.: РИА «Стандарты и качество».

У

И Ассоциация Э. Деминга www.deming.ru

И КРМС – менеджмент качества <http://www.kpms.ru/index.htm>

Р

Е

Р 13. Перечень информационных технологий

Н

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

К

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения:

MS

Office

Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);

h

– публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

т

h

б) информационные справочные системы:

р

т

р

з

w

w

- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ –
<http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
- Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ –
<http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
- ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
- Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
- ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
- ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

Аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в смешенном формате («Актру»).

15. Информация о разработчиках

Цой Галина Анатольевна, старший преподаватель кафедры управление качеством факультета инновационных технологий.