

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Факультет химии и высоких технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,  
качеству образования — первый  
проректор

Иванов А.Г.

«29» \_\_\_\_\_ 2015г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
Б1.Б.21 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Направление подготовки/специальность 27.03.01 Стандартизация и метрология

Направленность (профиль) / специализация Стандартизация и сертификация

Программа подготовки академическая

Форма обучения очная

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Краснодар 2015

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология» (утвержден Приказом Минобрнауки России от 06.03.2015 № 168).

Программу составила:  
Старший преподаватель

Сальникова А.А.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» утверждена на заседании кафедры аналитической химии,  
протокол № 9 от 24 апреля 2015 г.

Заведующий кафедрой

Темердашев З.А.

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета химии  
и высоких технологий, протокол № 5 от 28 апреля 2015 г.

Председатель УМК факультета

Стороженко Т.П.

**Рецензент:**

Довжиков К.Н., заместитель начальника департамента контроллинга  
ПАО «Кубаньэнерго»

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

### 1.1 Цель освоения дисциплины.

Целью дисциплины является научить студентов подходам к разработке систем управления качеством организаций на стадии их проектирования, доводки и освоения экспериментального и серийного производства на базе комплекса знаний в области теоретических основ и современной практики обеспечения качества.

### 1.2 Задачи дисциплины.

- понимание качества как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики, - овладение методологией и терминологией управления качеством, знаниями рекомендаций российских и международных стандартов по обеспечению качества на предприятиях, о процедурах сертификации продукции и систем управления качеством,
- овладение профессиональными подходами к проектированию систем обеспечения качества и организации управления качеством продукции.

### 1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Управление качеством» относится к базовой части блока 1 "дисциплины (модули)" учебного плана.

Данной дисциплина связана со следующими курсами: квалиметрия, программно-статистические комплексы, экономика качества, стандартизации и сертификации,

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенций: **ОПК-1, ПК-13, ПК-18.**

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Способы поиска информации в области управления качеством культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Применять способы поиска информации в области управления качеством культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Методиками поиска информации в области управления качеством культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
2.	ПК-13	способностью участвовать в практическом освоении систем менеджмента качества, рекламационной работе, подготовке планов внедрения	значение положений стандарта ISO 9001:2015, перечень документации системы менеджмента качества. Задачи	проектировать основную документацию СМК, проводить аудит СМК, применять статистические методы в целях оценки	статистическим и методами в целях оценки рекламационной работы и улучшения уровня качества

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		новой контрольно-измерительной техники, составлении заявок на проведение сертификации	и цели аудита. Ответственность сторон во время аудита. Этапы аудита и их планирование, подготовку к аудиту. Принципы системного менеджмента, Цикл Деминга. Требования МС ИСО 17025.	рекламационной работы.	системы менеджмента.
3.	ПК-18	способностью изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в области метрологии, технического регулирования и управления качеством	историю зарождения отечественного и зарубежного опыта управления качеством, метрологии, технического регулирования.	проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения с использованием вероятностных методов; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса.	методами агрегирования актуальной научно-технической информации в области метрологии, технического регулирования и управления качеством.

## 2. Структура и содержание дисциплины.

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зач.ед. (180 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице:

Вид учебной работы	Всего часов	6 семестр
<b>Контактная работа, в том числе:</b>	<b>96,3</b>	<b>96,3</b>
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>		
Занятия лекционного типа	36	36
Лабораторные занятия	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	54	54
<b>Иная контактная работа:</b>		
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>57</b>	<b>57</b>
Проработка учебного (теоретического) материала	30	30

Реферат		20	20
Подготовка к текущему контролю		7	7
<b>Контроль:</b>		<b>26,7</b>	<b>26,7</b>
Подготовка к экзамену		26,7	26,7
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>180</b>	<b>180</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>96,3</b>	<b>96,3</b>
	<b>зач. ед</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре:

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Предмет и область управления качеством	37	12	18	-	7
2	Методологические основы управления качеством	60	12	18	-	30
3	Содержание современных подходов к управлению качеством	60	12	18	-	20
	<b>Всего</b>	<b>157</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>57</b>

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Предмет и область управления качеством	Предмет и область управления качеством.	Р
2.	Методологические основы управления качеством	Управление качеством в процессе проектирования и разработок Управление качеством в процессе закупок Управление качеством в процессе производства и обслуживания Управление затратами на обеспечение качества	Р
3.	Содержание современных подходов к управлению качеством	Содержание современных подходов к управлению качеством	Р

Примечание: Р – реферат.

### 2.3.2 Занятия семинарского типа.

Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3

Предмет и область управления качеством	Основные составляющие качества деятельности организации	О
	Основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством	О
Методологические основы управления качеством	Концепция постоянного улучшения качества	О
	Метод развертывания функций качества	О
	Методы оценки возможностей поставщиков	О
	Методы контроля качества выпускаемой продукции	О
	Методы анализа затрат на качество продукции	О
Содержание современных подходов к управлению качеством	Этапы проведения сертификации продукции	О

Примечание: О – опрос.

### 2.3.3 Лабораторные занятия.

*Лабораторные занятия - не предусмотрены*

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

*Курсовые работы - не предусмотрены*

### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проработка учебного (теоретического) материала	Аристов, Олег Валентинович. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 238 с. : : ил. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 237-238. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - М. : Дашков и К°, 2017. - 532 с. - <a href="https://e.lanbook.com/book/93411">https://e.lanbook.com/book/93411</a>
2	Реферат	
3	Подготовка к текущему контролю	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла (при наличии),
- в печатной форме на языке Брайля (при наличии).

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,

- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла (при наличии).

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

#### 4. Образовательные технологии.

Семестр	Вид занятий (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
6	ПР	Разбор ситуаций, беседы, презентации рефератов (разработок) в формате мини-конференции	36
Итого:			36

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

##### 4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Примерные темы рефератов:

1. Основные этапы становления современной философии качества.
2. Программа менеджмента качества Деминга: аксиомы и «14 пунктов».
3. Программа менеджмента качества Деминга: «трудности и фальстарты», «7 смертельных болезней»; теория «глубинного» знания.
4. Цепная реакция по Демингу, цикл Деминга.
5. Вклад в менеджмент качества японских ученых. «Японское чудо».
6. «Бережливое производство». Шесть сигм.
7. Программа «ноль дефектов» Кросби.
8. Статистические методы контроля качества. Использование диаграмм Парето и Ишикавы.
9. Статистические методы контроля качества. Контрольные карты. Контрольный листок.
10. Понятие всеобщего управления качеством. Основные элементы.
11. Философия качества Джурана.
12. Показатели качества продукции.
13. Подходы кайрио и кайдзен.
14. Модель обучения менеджменту качества.
15. Эволюция понятия качества.
16. Инструменты управления качеством: блок-схема процесса, выявление критического инцидента.
17. Процессный подход в управлении качеством.
18. Кружки качества. Программа пять нулей.
19. Японские модели управления качеством.
20. Классификация затрат на качество.
21. Затраты на соответствие и несоответствие, потери.
22. Профиль качества. Концепция дома качества.
23. Развертывание функции качества: планирование продукта, проектирование продукта, проектирование процесса, проектирование производства.
24. Стандартизация и управление качеством продукции.
25. Стандарты серии ISO 9000.
26. Типы аудиторских проверок качества на предприятии.
27. Подготовка к внешнему аудиту на соответствие стандарту ISO 9001.
28. Петля качества. Квалиметрия, метрология.

## 29. Внедрение TQM на российских предприятиях.

### 4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

#### Экзаменационный билет №1.

1. Мотивация. Классификация факторов мотивации.
2. Четырнадцать постулатов Деминга.
3. Понятие “качество” и “качественный продукт”, “удовлетворенность потребителя”.

Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент полно и подробно отвечает на три вопроса в билете.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если студент неполно отвечает на один из трех вопросов в билете, при этом на оставшиеся дает полный ответ.

Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если студент дает полный ответ на один вопрос и частичные, неполные ответы на оставшиеся два вопроса в билете.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если студент не дает полного ответа ни на один вопрос в билете.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

### 5.1 Основная литература:

1. Аристов, Олег Валентинович. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М , 2009. - 238 с. : : ил. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 237-238. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - М. : Дашков и К°, 2017. - 532 с. - <https://e.lanbook.com/book/93411>



2. Сулейманов, Н.Т. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 261 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/77012>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс).

2. Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 208 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93445>

### **5.3. Периодические издания:**

«Стандарты и качество» – РИА «Стандарты и качество»

**6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, необходимые для освоения дисциплины (модуля).**

Редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество". Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности.

<http://www.stq.ru/>

Раздел "Управление качеством и ISO 9000" на ресурсе "Корпоративный менеджмент", где размещены учебники, курсы лекций, аналитические статьи, ссылки на другие источники информации в Интернет.

<http://www.cfin.ru/management/iso9000/index.shtml>

Открытый проект по темам: управление качеством, управленческий консалтинг, психология торговли, интернет-маркетинг. Статьи, обзоры, консультации, форум.

<http://www.klubok.net>

Динамичный ресурс "Менеджмент: методология и практика", раздел, посвященный качеству. Портал на украинском языке, но русские статьи даны в оригинале. Кроме того, можно прочитать в английском варианте.

<http://www.management.com.ua/qm/>

"QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000", Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000, ежедневное обновление.

<http://quality.eup.ru/>

Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству является Главным информационным центром Государственного комитета по стандартизации и метрологии.

<http://www.vniiki.ru/>

Официальный сайт Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии.

<http://www.gost.ru/>

сайт Российской Ассоциации Деминга.

<http://www.deming.ru/>

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru>

Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы.

### **Общие рекомендации**

Изучение дисциплины следует начинать с проработки рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса.

### **Работа с конспектом лекций**

Просмотрите конспект сразу после занятий, отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попробуйте найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.

Регулярно отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

### **Выполнение практических заданий**

На занятии получите у преподавателя план семинарского занятия. Изучите лекционный материал по теме занятия, ознакомьтесь с рекомендованной преподавателем учебно-методической литературой, законспектируйте отдельные положения и вопросы, перескажите ответы на вопросы. Изучите теорию вопроса, предполагаемого к рассмотрению.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине «Управление качеством».

<b>Вид СР</b>	<b>Сроки выполнения</b>	<b>Форма контроля</b>
Реферат	февраль-март	презентация
Подготовка к текущему контролю	апрель-май	презентация

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

### **8.1 Перечень информационных технологий.**

- Компьютерное тестирование по итогам изучения разделов дисциплины.
- Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
- Использование электронных презентаций при проведении практических и лекционных занятий.

### **8.2 Перечень необходимого лицензионного программного обеспечения.**

– Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»).

**9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – ауд. 234, корп. С (улица Ставропольская, 149) – поточная аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО) операционная система Windows, Microsoft Power Point.
2.	Семинарские занятия	Учебная лаборатория для проведения семинаров в корп. С (улица Ставропольская, 149), оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО) операционная система Windows, пакет Microsoft Office или эквивалент.
3.	Лабораторные занятия	<i>не предусмотрены</i>
4.	Курсовое проектирование	<i>не предусмотрено</i>
5.	Групповые (индивидуальные) консультации	400с
6.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	400с
7.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.