

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки: 27.03.02 «Управление качеством»

Профиль: Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация

Программа: бакалавриат

Форма обучения: очная, заочная

| Форма обучения: | Очная | Очно-заочная | Заочная |
|---|---------------|--------------|---------------|
| Семестр(ы) | 4 | - | 5 |
| Общая трудоёмкость в з.е./часах | 5,5/198 | - | 5,5/198 |
| Аудиторные занятия (час.), в том числе | 68 | - | 12 |
| Лекции (час.) | 34 | - | 6 |
| Практические (семинарские) занятия (час.) | 34 | - | 6 |
| Лабораторные работы (час.) | - | - | - |
| Самостоятельная работа (час.), в том числе | 67 | - | 150 |
| Курсовой проект (работа) (семестр/час.) | 4/27 | - | 5/27 |
| Индивидуальное задание (кол./час.) | - | - | - |
| Форма промежуточной аттестации (экзамен(зачёт), час.) | экзамен 63 | - | экзамен 36 |

Донецк, 2017 г.

Рабочая программа дисциплины Всеобщее управление качеством составлена в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», для бакалавриата профиля «Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация», для 2017 года приёма.

Составитель: Дьяконов А.А. старший преподаватель кафедры «Основы проектирования машин»

Рабочая программа **рассмотрена и утверждена** на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от «09» июня 2017 года № 11

/ Заведующий кафедрой

(подпись)

Нечепаяев В.Г.

(Ф.И.О.)

Рабочая программа **согласована с выпускающей кафедрой** «Основы проектирования машин»

Протокол от «09» июня 2017 года № 11

/ Заведующий кафедрой

(подпись)

Нечепаяев В.Г.

(Ф.И.О.)

Рабочая программа **одобрена учебно-методической комиссией** ДонНТУ по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

Протокол от «09» июня 2017 года № 17

Председатель

(подпись)

Ченцов Н.А.

(Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2018 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

✓ Протокол от « 13 » 06 2018 года № 13
Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепанев
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

✓ Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепанев
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2019 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

✓ Протокол от « 06 » 06 2019 года № 14
Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепанев
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

✓ Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепанев
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2020 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от « _____ » _____ 20__ года № _____
Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2021 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от « _____ » _____ 20__ года № _____
Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2022 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от « _____ » _____ 20__ года № _____
Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

1. ОБЪЕКТ, ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина рассматривает вопросы формирования Управления качеством, как науки, с чётко определёнными закономерностями, связывая эволюцию формирования Управления качеством, как понятия, как области знаний, с присущими её объектами и инструментами управления, а также современное мировоззрение в области Управления качеством, применение Управления качеством в бизнесе.

Целью дисциплины является:

Формирование у студентов знаний и навыков по идентификации характеристик качества различных продуктов и процессов, пониманию причинно-следственных связей при формировании характеристик качества, а также пониманию методов управленческих воздействий, которые приводят к изменению характеристик качества продуктов и процессов.

В результате освоения дисциплины студент должен

Знать эволюционные предпосылки современного понимания Управления качеством, как науки, характеристики качества продуктов и процессов, методы контроля качества продуктов и процессов, теоретические основы формирования управленческих функций при формировании показателей качества.

Уметь идентифицировать характеристики качества продуктов и процессов, дифференцировать их по значимости, формировать этапы контроля показателей качества, использовать международно признанные методы контроля качества,

Перечисленные результаты обучения являются основой для формирования следующих компетенций:

ОК-3, ОК-6, ОК-7, ОК-10, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-17, ПК-20, ПК-22, ПК-25.

Компетенции приведены в соответствии с ГОС ВПО по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством» (квалификация «АКАДЕМИЧЕСКИЙ БАКАЛАВР», «ПРИКЛАДНОЙ БАКАЛАВР»): (ОК) – общекультурные; (ОПК) – общепрофессиональные; (ПК) – профессиональные.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ

Дисциплина относится к циклу Дисциплины профессиональной и практической подготовки базовой части учебного плана.

Базируется на знаниях и умениях, которые студент приобрел при освоении предшествующих дисциплин:

- Введение в профессиональную деятельность;
- Стандартизация продукции, процессов, услуг.

Знания и умения, приобретенные при освоении данной дисциплины, реализуются студентом при изучении последующих дисциплин «Системы управления качеством», «Квалиметрия», «Статистические методы диагностики продукции и технологических процессов». Прохождении учебной или производственной практики, выполнении научно-исследовательской работы студента, выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Распределение учебных часов по темам дисциплины и видам занятий

| Наименование тем (содержательных модулей) | Количество часов (очная/заочная) | | | | |
|--|-------------------------------------|-------------|---------------------|--------|---------|
| | Всего | В том числе | | | |
| | | Лекции | Практ. (Семина.) | Лабор. | СРС |
| Тема 1. Становление методов управления производством, начало XX века. | 6,9/9,3 | 2/0,25 | 2/0,25 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 2. Качество, как объект контроля, 20-е – 50-е годы XX века. | 6,9/9,3 | 2/0,25 | 2/0,25 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 3. Становление статистических методов контроля качества. Статистический анализ процессов производства. | 10,9/9,8 | 4/0,5 | 4/0,5 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 4. Концепция всеобщего контроля качества TQC, 50-е – 80-е годы XX века. | 6,9/9,8 | 2/0,5 | 2/0,5 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 5. Этапы и виды контроля, зависимость конкурентоспособности бизнеса от объемов контроля качества. Экономика качества середины XX века. | 10,9/9,8 | 4/0,5 | 4/0,5 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 6. Организация контроля качества в бывшем СССР. | 6,9/9,3 | 2/0,25 | 2/0,25 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 7. Качество – объект управления. 80-е годы XX века. | 6,9/9,8 | 2/0,5 | 2/0,5 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 8. Концепция всеобщего управления качеством – TQM. | 6,9/9,8 | 2/0,5 | 2/0,5 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 9. Современные системы и методы управления качеством, конец XX века – сегодняшний день. | 6,9/9,8 | 2/0,5 | 2/0,5 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 10. Экономические вопросы управления качеством. | 6,9/9,8 | 2/0,5 | 2/0,5 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 11. Качество – жизненная среда человека. | 6,9/9,8 | 2/0,5 | 2/0,5 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 12. Системный подход к управлению качеством, серия международных стандартов серии ISO 9000. | 6,9/9,8 | 2/0,5 | 2/0,5 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 13. Системный подход к управлению жизненной средой человека, серия международных стандартов ISO 14000, OHSAS 18000, ISO 22000, SA 8000. | 10,9/9,8 | 4/0,5 | 4/0,5 | - | 2,9/8,8 |
| Тема 14. Оценка соответствия систем управления качеством. | 6,9/9,3 | 2/0,25 | 2/0,25 | - | 2,9/8,8 |
| Подготовка курсовой работы | 27/27 | - | - | - | 27/27 |
| Подготовка к экзамену | 63/36 | - | - | - | 63/36 |
| Итого: | 198/198 | 34/6 | 34/6 | - | 130/186 |

3.2. Лекции

Тема 1. Становление методов управления производством, начало XX века.

Содержание темы 1:

Повышение эффективности производства. Представители бизнеса начала XX века: Генри Форд, Сэмюэль Колт, Фредерик Тейлор, Анри Файоль – концепция «научного управления».

Литература к теме 1: [1,2,11]

Тема 2. Качество, как объект контроля, 20-е – 50-е годы XX века.

Содержание темы 2:

Инструменты контроля качества. Виды и объёмы контроля.

Литература к теме 2: [1,2,11]

Тема 3. Становление статистических методов контроля качества. Статистический анализ процессов производства.

Содержание темы 3:

Диаграмма Парето, Диаграмма Исикавы, Контрольные карты, Диаграмма рассейвания, Гистограмма, Контрольные листки, Диаграмма последовательности действий..

Литература к теме 3: [1,2,11]

Тема 4. Концепция всеобщего контроля качества TQC, 50-е – 80-е годы XX века.

Содержание темы 4:

Последовательный контроль на всех этапах жизненного цикла продукта. Арманд Фейгенбаум и Филипп Кросби – основоположники концепции TQC.

Литература к теме 4: [1,2,11]

Тема 5. Этапы и виды контроля, зависимость конкурентоспособности бизнеса от объёмов контроля качества. Экономика качества середины XX века.

Содержание темы 5:

Характеристика качества подлежащие контролю, объём контроля - как мера достаточности в выполнении требований. Затраты на контроль и доля контроля в процессах бизнеса.

Литература к теме 5: [1,2,11]

Тема 6. Организация контроля качества в бывшем СССР.

Содержание темы 6:

Системы БИП, КАНАРСПИ, НОРМ, НОТПУ, КС УКП.

Литература к теме 6: [1,2,11]

Тема 7. Качество – объект управления. 80-е годы XX века.

Содержание темы 7:

Качество возникает в процессе работы, а не в процессе контроля. Безошибочная деятельность, как составная часть бездефектной продукции.

Литература к теме 7: [1,2,11]

Тема 8. Концепция всеобщего управления качеством – TQM.

Содержание темы 8:

Основные положения, цикл управления, стратегии, принципы – TQM.

Литература к теме 8: [1,2,11]

Тема 9. Современные системы и методы управления качеством, конец XX века – сегодняшний день.

Содержание темы 9:

Канбан, Кайдзен, Кайрё, 20-ключей, 5S, ABC-анализ, Шесть Сигм и т.д.

Литература к теме 9: [1,4,11]

Тема 10. Экономические вопросы управления качеством.

Содержание темы 10:

Классификация затрат на качество. Учёт затрат на качество. Управление затратами, через управление качеством.

Литература к теме 10: [1,4,11]

Тема 11. Качество – жизненная среда человека.

Содержание темы 11:

Продукция, деятельность, экология, безопасность труда и безопасность продукции, справедливая социальная среда – факторы качества жизни современного человека. .

Литература к теме 11: [1,5,11]

Тема 12. Системный подход к управлению качеством, серия международных стандартов серии ISO 9000.

Содержание темы 12:

Международно признанные методы управления качеством, стандартизация деятельности в области качества, принципы системы управления качеством и методы их реализации.

Литература к теме 12: [1,5,11]

Тема 13. Системный подход к управлению жизненной средой человека, серия международных стандартов ISO 14000, OHSAS 18000, ISO 22000, SA 8000.

Содержание темы 13:

Серия международных стандартов ISO 14000, OHSAS 18000, ISO 22000, SA 8000 – реализация единых требований к качеству жизни.

Литература к теме 13: [1,6,7,8,9,10,11]

Тема 14. Оценка соответствия систем управления качеством.

Содержание темы 14:

Аудиты качества продуктов и процессов. Виды аудитов, стороны аудитов, аудиторы, стандарты аудитов..

Литература к теме 14: [1,5,11]

3.3. Практические (семинарские) занятия

| № п/п | Тема занятия | Объем, час. | Литература |
|--------|---|-------------|------------|
| 1 | Становление методов управления производством, начало XX века. | 2/0,25 | [12] |
| 2 | Качество, как объект контроля. | 2/0,25 | [12] |
| 3 | Статистический анализ процессов производства. | 4/0,5 | [12] |
| 4 | Всеобщий контроль качества TQC | 2/0,5 | [12] |
| 5 | Виды контроля, зависимость конкурентоспособности бизнеса от объемов контроля качества. | 4/0,5 | [12] |
| 6 | Организация контроля качества в бывшем СССР. | 2/0,25 | [12] |
| 7 | Качество – объект управления. | 2/0,5 | [12] |
| 8 | Всеобщее управление качеством – TQM. | 2/0,5 | [12] |
| 9 | Современные системы и методы управления качеством. | 2/0,5 | [12] |
| 10 | Экономические вопросы управления качеством. | 2/0,5 | [12] |
| 11 | Качество – жизненная среда человека.. | 2/0,5 | [12] |
| 12 | Системный подход к управлению качеством, серия международных стандартов серии ISO 9000. | 2/0,5 | [12] |
| 13 | Системный подход к управлению жизненной средой человека, серия международных стандартов ISO 14000, OHSAS 18000, ISO 22000, SA 8000. | 4/0,5 | [12] |
| 14 | Оценка соответствия систем управления качеством. | 2/0,25 | [12] |
| Итого: | | 34/6 | |

3.4. Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

3.5. Самостоятельная работа студента

| № п/п | Виды самостоятельной работы студента | Объем, час. |
|-------|--|-------------|
| 1 | Изучение лекционного материала (не менее 50% от объема лекций) | 22/62 |

| | | |
|--------|---|--------|
| 2 | Подготовка к практическим занятиям (не менее 50% от объема аудиторных практических занятий) | 18/61 |
| 3 | Подготовка к лабораторным работам (не менее 50% от объема аудиторных лабораторных занятий) | - |
| 4 | Выполнение курсового проекта (36 часов) | - |
| 5 | Выполнение курсовой работы (27 часов) | 27/27 |
| 6 | Выполнение индивидуального задания (не менее 9 часов) | - |
| Итого: | | 57/150 |

3.6. Курсовой проект (работа), индивидуальное задание

Курсовая работа по дисциплине предусматривает идентификацию и анализ характеристик качества продуктов и процессов, а также применение управленческих методов с целью изменения данных характеристик [14].

Рекомендуемый объем пояснительной записки по курсовой работе – не более 25 страниц формата А4 (210х297 мм.)

Индивидуальное задание связано с самостоятельным изучением литературы которая не рассматривается на лекциях, а изучаются студентом самостоятельно в соответствии с [13].

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль знаний студентов производится во время контрольных опросов в ходе проведения практических занятий.

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины в семестре проводится в форме семестрового экзамена в соответствии с «Положением об организации учебного процесса в Донецком национальном техническом университете (новая редакция)», утвержденном приказом ДонНТУ № 1006-14 от 01.12.2016 г.

Для определения уровня знаний студентов преподаватель руководствуется критериями оценки знаний, являющимися составляющей учебно-методического комплекса дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Литература:

Основная:

1. Менеджмент качества : учебное пособие для вузов / Е. М. Карпенко, С. Ю. Комков ; Е.М. Карпенко, С.Ю. Комков. - Минск : ИВЦ Минфина, 2007. - 208с.

2. Управление качеством продукции машиностроения : учебное пособие для вузов / М. М. Кане [и др.] ; под общ. ред. М.М. Кане. - М. : Машиностроение, 2010. - 416с.

3. Управление качеством : учебное пособие для вузов / Ю. Т. Шестопап [и др.] ; Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М. : ИНФРА-М, 2010. – 331 с.

4. Управление качеством : учебник для вузов / Т. А. Салимова ; Т.А. Салимова. - 5-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2011. - 416с.

Дополнительная:

5. ГОСТ Р ISO 9001-2015 «Системы управления качеством. Требования».

6. ГОСТ Р ISO 14001-2016 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»

7. ГОСТ Р 54934-2012 – OHSAS 18001-2007 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья»

8. BS OHSAS 18002-2008 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Руководство по внедрению»

9. SA8000 – 2001, ГОСТ Р ISO 26000-2012 «Социальная ответственность»

10. ГОСТ Р ISO 22000- 2012 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции»

Учебно-методические издания, разработанные в ДонНТУ:

К лекциям:

11. Конспект лекций по нормативной учебной дисциплине цикла дисциплины профессиональной и практической подготовки «Всеобщее управление качеством» базовой части учебного плана, дневной формы обучения профиля «Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация», специальности 27.03.02 «Управление качеством».

К практическим занятиям:

12. Методические указания к практическим занятиям по нормативной учебной дисциплине цикла дисциплины профессиональной и практической подготовки «Всеобщее управление качеством» базовой части учебного плана, дневной формы обучения профиля «Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация», специальности 27.03.02 «Управление качеством».

К самостоятельной работе студента:

13. Методические указания к самостоятельной работе по нормативной учебной дисциплине цикла дисциплины профессиональной и практической подготовки «Всеобщее управление качеством» базовой части учебного плана, дневной и заочной форм обучения профиля «Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация», специальности 27.03.02 «Управление качеством».

К курсовой работе студента:

14. Методические указания к выполнению курсовой работы по нормативной учебной дисциплине цикла дисциплины профессиональной и практической подготовки «Всеобщее управление качеством» базовой части учебного плана, дневной и заочной форм обучения профиля «Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация», специальности 27.03.02 «Управление качеством».

Internet-ресурсы

15. <http://www.iso.org> Международная организация по стандартизации

16. <http://www.pqm-online.ru> Практический менеджмент качества.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционные занятия:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук),
- комплект электронных презентаций.

2. Практические занятия:

- презентационная техника (проектор, экран, ноутбук),

3. Лабораторные работы:

Учебным планом не предусмотрены.

Составитель рабочей программы: _____

Дьяконов А.А.
(подпись)