

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ОД.5 Управление качеством»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

27.03.01 Стандартизация и метрология
(код и наименование направления подготовки)

Общий профиль

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2016

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
наименование кафедры

протокол № 7 от "04" 02 2016 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации А.Л. Воробьев
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Исполнители:

декан

должность

Явкина

подпись

О. М. Явкина

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

27.03.01 Стандартизация и метрология

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

А. Л. Воробьев

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

расшифровка подписи

Р.Х. Хасанов

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины:

формирование у студентов знаний, умений и навыков в области менеджмента качеством, а именно знаний основных категорий качества, показателей качества, экономики качества и других понятий используемых в практической деятельности бакалавров в области качества.

Задачи:

По результатам освоения дисциплины студент должен:

- знать основные понятия в области управления качеством;
- изучить системы управления качеством;
- понять сущность всеобщего менеджмента качества;
- освоить основные инструменты контроля, анализа и управления качеством;
- получить представление о контроле качества;
- знать механизм управления качеством;
- освоить нормативную базу управления качеством;
- изучить мотивацию в системе управления качеством.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.В.ОД.6 Введение в специальность*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.В.ОД.1 Проектирование систем менеджмента качества, Б.1.В.ОД.17 Квалиметрия*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>Знать: методы и способы, применяемые при оценке уровня брака, анализе его причины, его предупреждении и устранении</p> <p>Уметь: производить оценку уровня брака, анализировать его причины и разрабатывать предложения по его предупреждению и устранению в производственной деятельности, сферах стандартизации, метрологии и управлении качеством</p> <p>Владеть: методами и способами теории управления качеством, применяемыми при оценке уровня брака, анализе его причины, его предупреждении и устранении</p>	ПК-5 способностью производить оценку уровня брака, анализировать его причины и разрабатывать предложения по его предупреждению и устранению
<p>Знать: основы стандартизации и сертификации продукции, необходимые для решения задач обеспечения единства измерений и контроля качества продукции (услуг); виды продукции и услуг, подлежащие обязательной сертификации; объекты добровольной сертификации; правила и порядок проведения сертификации услуг; основные функции и задачи экологического менеджмента с позиций внутренней</p>	ПК-6 способностью участвовать в проведении сертификации продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
и внешней деятельности предприятия Уметь: учитывать нормативно-правовые требования в метрологической деятельности; разрабатывать алгоритмы обработки результатов измерений и контроля качества продукции; выбирать структуры метрологического обеспечения производственных процессов; ориентироваться в системах международных стандартов в области экологического менеджмента Владеть: навыками планирования и выполнения работ по стандартизации и сертификации продукции, методикой оценки эффективности систем экологического менеджмента, навыками процессов разработки и внедрения систем управления качеством	предприятия
Знать: отечественный и зарубежный опыт в области метрологии, технического регулирования и управления качеством Уметь: применять научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в области метрологии, технического регулирования и управления качеством в производственной деятельности Владеть: методами и способами изучения научно-технической информации в области метрологии, технического регулирования и управления качеством	ПК-18 способностью изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в области метрологии, технического регулирования и управления качеством
Знать: теоретические основы составления научных отчетов по выполненному заданию и внедрения результатов исследований и разработок в области метрологии, технического регулирования и управления качеством Уметь: составлять научные отчеты по выполненному заданию и внедрению результатов исследований и разработок в области метрологии, технического регулирования и управления качеством Владеть: методами и способами внедрения результатов исследований и разработок в области метрологии, технического регулирования и управления качеством в производственный процесс	ПК-21 способностью принимать участие в работах по составлению научных отчетов по выполненному заданию и во внедрении результатов исследований и разработок в области метрологии, технического регулирования и управления качеством

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	35,25	35,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Самостоятельная работа: - <i>написание реферата (Р);</i> - <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i> - <i>подготовка к практическим занятиям;</i> - <i>подготовка к рубежному контролю и т.п.)</i>	108,75	108,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основные положения в области управления качеством	20	2	2	-	16
2	Эволюция взглядов на управление качеством	20	2	2	-	16
3	Отечественный и международный опыт управления качеством	20	2	2	-	16
4	Методы управления качеством	20	4	4	-	16
5	Контроль качества	20	4	2	-	16
6	Метрология и техническое регулирование в области обеспечения и управления качеством	22	2	2	-	16
7	Стандартизация и сертификация в области обеспечения и управления качеством	22	2	2	-	14
	Итого:	144	18	16		110
	Всего:	144	18	16		110

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Основные положения в области управления качеством. Понятие качества. Качество как объект управления. Жизненный цикл продукции; петля качества; спираль качества. Аспекты качества. Структурность и динамичность качества. Философия качества «патриархов» качества.

Раздел 2. Эволюция взглядов на управление качеством. Развитие подходов к управлению качеством: этап отбраковки; этап контроля качества; этап управления качеством; этап менеджмента качества; этап качества среды; этап интегрированных систем менеджмента (ИСМ). Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). «Звезда качества».

Раздел 3. Отечественный и международный опыт управления качеством. Отечественный опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США. Европейский опыт управления качеством.

Раздел 4. Методы управления качеством. Понятие и классификация методов управления качеством. Организационные методы управления качеством. Социально-психологические методы управления качеством. Экономические методы управления качеством. Организационно-технологические методы управления качеством.

Раздел 5. Контроль качества. Понятие и классификация контроля качества. Виды контроля качества. Методы контроля качества и анализа дефектов и их причин. Технический контроль качества продукции на стадиях ее жизненного цикла. Классификация, учет и анализ брака и рекламаций. Статистические методы контроля качества.

Раздел 6. Метрология и техническое регулирование в области управления и обеспечения качества. Измерения. Учет погрешностей измерений при контроле качества изготавливаемой продукции и отбраковке. Испытания. Нормирование качества продукции. Учет информации о годной и негодной (бракованной) продукции. Осуществление подтверждения качества продукции установленным требованиям нормативной, технической и технологической документации.

Раздел 7. Стандартизация и сертификация в области обеспечения и управления качеством. Система международных стандартов по управлению качеством. Нормативно-правовое обеспечение комплексных систем управления качеством. Сертификация продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления предприятия.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Многоаспектность качества. Качество как объект управления	2
2	2	Концепция TQM	2
3	3	Сравнительный анализ отечественного и международного опыта управления качеством	2
4	4	Применение методов управления качеством в практической деятельности	4
5	5	Методы контроля качества	2
6	6	Измерение, нормирование и подтверждение соответствия качества.	2
7	7	Сертификация продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления предприятия	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Щурин, К. В. Управление качеством в историко-философском аспекте [Текст] : учебное пособие для студентов по направлениям подготовки 221400.62 Управление качеством, 221700.62 Стандартизация и метрология / К. В. Щурин, А. Л. Воробьев, Д. А. Косых; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : Университет, 2013. - 232 с. : ил. - Библиогр.: с. 224-226. - Прил.: с. 228-232. - ISBN 978-5-4417-0263-8.

2 Аристов, О. В. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / О. В. Аристов.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 224 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 216. - Глоссарий: с. 217-223. - ISBN 978-5-16-005652-4.

3 Управление качеством : учебник / под ред. С.Д. Ильенкова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. - ISBN 978-5-238-02344-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966> (16.05.2016).

5.2 Дополнительная литература

1 Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация [Текст] : учеб. пособие для вузов / Б. А. Бузов. - М. : Академия, 2006. - 173 с. - (Высшее профессиональное образование. Легкая промышленность). - Прил.: с. 154-168. - Библиогр.: с. 169-170. - ISBN 5-7695-2692-0.

2 Басовский, Л. Е. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Менеджмент" и специальности "Менеджмент организации" / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 253 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 211. - ISBN 978-5-16-004475-0.

3 Магер, В. Е. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 220100 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 176 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 174. - ISBN 978-5-16-004764-5.

5.3 Периодические издания

Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение: комплект. – М.: Агентство «Роспечать»

Методы менеджмента качества : журнал. - М. : Агентство «Роспечать»

Законодательная и прикладная метрология : журнал. - М. : Агентство «Роспечать»

Измерительная техника : журнал. - Москва : Агентство «Роспечать»

Главный метролог : журнал. - Москва : Агентство «Роспечать»

5.4 Интернет-ресурсы

1 www.gost.ru – Сайт Федерального агентства по техническому регулированию.

2 www.metrob.ru – Информационный сайт, посвященный метрологии и метрологическому обеспечению производства.

3 www.rosstandart.ru – Некоммерческий информационный сайт, посвященный сертификации и стандартизации в России

4 <http://www.kipis.ru> – Журнал «Контрольно-измерительные приборы и системы».

5 www.quality.eup.ru – Сайт о менеджменте качества

6 <http://www.kachest-vo.ru> – Сайт, посвященный менеджменту качества

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows

2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

3. Технорма / Документ [Электронный ресурс] : [система программных продуктов] / ООО Глосис-Сервис, ФБУ КВФ Интерстандарт. – Версия 1.11.36. – Электрон. дан. и прогр. – [Москва; Санкт-Петербург], [1999–2013]. – Режим доступа осуществляется в локальной сети ОГУ.

4. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2016]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ [\\fileserv1!\CONSULT\cons.exe](http://fileserv1!\CONSULT\cons.exe)

5. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2016]. – Режим доступа [\\fileserv1\GarantClient\garant.exe](http://fileserv1\GarantClient\garant.exe) в локальной сети ОГУ.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.