

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б.1.Б.19 Всеобщее управление качеством»*

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

27.03.02 Управление качеством  
(код и наименование направления подготовки)

Общий профиль

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа прикладного 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 № 8 от "10" 03 2014.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

А.Л. Воробьев

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность

подпись

Д.А. Косых

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

27.03.02 Управление качеством

код наименование

личная подпись

А.Л. Воробьев

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

расшифровка подписи

Н.Н. Грицай

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

расшифровка подписи

Р.Х. Хасанов

© Косых Д.А., 2016

© ОГУ, 2016

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Целью** освоения дисциплины является изучить с будущими бакалаврами объективные тенденции и закономерности функционирования экономических систем, взаимодействия экономических, социальных процессов в рамках всеобщего управления качеством.

### **Задачи:**

- знать основы учения «патриархов качества»;
- изучить основные понятия в области всеобщего управления качеством;
- понять сущность всеобщего управления качеством;
- изучить составляющие мотивации персонала на основе всеобщего управления качеством;
- освоить основные принципы менеджмента качества;
- получить представление о семействе стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000;
- изучить основные премии в области качества;
- знать методологические основы всеобщего управления качеством;
- освоить теорию и практику создания систем управления качеством;
- изучить философию всеобщего управления качеством.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)»

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

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.Б.18 Проектирование интегрированных систем менеджмента, Б.1.В.ОД.19 Менеджмент и маркетинг*

## 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><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- методологические основы менеджмента и управления качеством, природу и состав функций менеджмента и управления качеством;</li><li>- основные принципы менеджмента качества;</li><li>- основные подходы к управлению качеством;</li><li>- основные инструменты управления качеством.</li></ul> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять инструменты управления качеством для разработки и внедрения эффективных интегрированных систем менеджмента.</li></ul> <p><b><u>Владеть:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- навыками подготовки и реализации управленческих решений, мотивации работников, разрешения конфликтов, сбора, обработки и анализа информации по отдельным проблемам менеджмента.</li></ul>	ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством
<p><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- сущность, цели, элементы, принципы, преимущества и проблемы концепции Всеобщего контроля качества.</li><li>- основные системы менеджмента;</li><li>- принципы методы и модели TQM.</li></ul> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- использовать методы исследования, проектирования и контроля в управлении качеством.</li></ul>	ПК-10 способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<b>Владеть:</b> - навыками использования элементов TQM в практической деятельности по управлению качеством.	

#### 4 Структура и содержание дисциплины

##### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>52,25</b>	<b>52,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b> - <i>написание реферата (Р);</i> - <i>самостоятельное изучение разделов (Обучение и подготовка кадров);</i> - <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i> - <i>подготовка к практическим занятиям;</i> - <i>подготовка к коллоквиумам;</i> - <i>подготовка к рубежному контролю и т.п.</i>	<b>55,75</b>	<b>55,75</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>диф. зач.</b>	

##### Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Предмет и задачи дисциплины.	7	1	2	-	4
2	Принципы и содержание философии TQM.	8	2	2	-	4
3	Философия и концепции «патриархов качества».	10	2	4	-	4
4	Функции управления качеством.	7	1	2	-	4
5	Международные стандарты серии ИСО 9000 по управлению качеством и обеспечению качества.	10	2	4	-	4
6	Модели менеджмента качества.	8	2	2	-	4
7	Управление качеством.	9	1	4	-	4
8	Организация службы качества.	7	1	2	-	4
9	Системный подход к менеджменту качества.	7	1	2	-	4
10	Подход к менеджменту качества как к процессу.	7	1	2	-	4
11	Качество в маркетинге.	7	1	2	-	4
12	Социальные факторы.	7	1	2	-	4
13	Юридические и нормативные факторы.	7	1	2	-	4
14	Обучение и подготовка кадров.	7	1	2	-	4

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	Итого:	108	18	34	-	56
	Всего:	108	18	34	-	56

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

**1 Предмет и задачи дисциплины.** Основные понятия термины и определения. Краткий обзор и история возникновения понятия «Всеобщее управление качеством» - TQM.

**2 Принципы и содержание философии TQM.** Связь TQM со стандартами ИСО 9000 и ИСО 14000. Интеграция задач TQM с задачами бизнеса и интересами общества (экология, безопасность). Лидерство в обеспечении качества.

**3 Философия и концепции «патриархов качества».** Философия и концепция Деминга, Кросби, Джурана, Фейгенбаума и других ученых, создавших методологию TQM.

**4 Функции управления качеством.** Политика в области качества. Планирование качества. Обучение и мотивация персонала. Контроль качества. Информация о качестве. Разработка мероприятий. Реализация мероприятий. Аудит и анализ систем управления качеством. Европейские организации, осуществляющие сертификацию и аудит.

**5 Международные стандарты серии ИСО 9000 по управлению качеством и обеспечению качества.** Особенности семейства стандартов ИСО 9000. Основные принципы менеджмента качества в стандартах ИСО 9000. Модель процесса менеджмента качества.

**6 Модели менеджмента качества.** Принципы методы и модели TQM. Модель Business Excellence. Международные и российские премии в области качества. Использование различных моделей в деятельности организаций (предприятия).

**7 Управление качеством.** Система качества как система управления. Разработка стратегии в области качества. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции. Методы анализа затрат на качество продукции. Оптимизация по критерию стоимость/прибыль.

**8 Организация службы качества.** Приверженность качеству. Задачи и место отдела управления качеством. Механизм координации: цели, структура, процедуры, комитеты, советы.

**9 Системный подход к менеджменту качества.** Определения системы. Обеспечение заданных целей. Измерения и определение тенденций улучшения. Описание критериев улучшения и способы их использования.

**10 Подход к менеджменту качества как к процессу.** Определения процесса для достижения желаемого результата. Идентификация и измерения входов. Управление процессами. Проекты и программы повышения качества.

**11 Качество в маркетинге.** Анализ рынков: сегментация продукции и рынка, методы анализа рынков, основные аспекты обследования рынков. План маркетинга: концепция маркетинга и политика в области продукции, цен, рекламы, гарантий и обслуживания. Политика маркетинга. Политика контрактов.

**12 Социальные факторы.** Удовлетворенность работников: мотивация, стимулирование, управление людскими ресурсами и измерение удовлетворенности персонала. Общине: обмен информацией, роль и место специалистов по качеству, управление изменениями.

**13 Юридические и нормативные факторы.** Законодательство: национальное и международное законодательство. Ответственность за некачественную продукцию. Ответственность по контракту, гарантии. Национальные и международные нормативы.

**14 Обучение и подготовка кадров.** Анализ потребностей в обучении. Непрерывное обучение. Периодическое повышение квалификации. Разработка учебных планов и программ подготовки кадров.

### 4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Эволюция и принципы всеобщего управления качеством	2
2	2	Ознакомление со стандартами ИСО 9000 и ИСО 14000	2
3	3	Философия «патриархов качества»	2
4	3	Философия «патриархов качества»	2
5	4	Формирование политики в области качества	2
6	5	Организация контроля качества на предприятии	2
7	5	Эволюция моделей процесса менеджмента качества	2
8	6	Самооценка в деятельности организации	2
9	7	Разработка стратегии в области качества	2
10	7	Разработка стратегии в области качества	2
11	8	Подходы к организации службы качества на предприятии	2
12	9	Критерии улучшения процессов и способы их использования	2
13	10	Инструменты совершенствования бизнес-процессов	2
14	11	Разработка плана маркетинговой деятельности предприятия	2
15	12	Оценка внутренней удовлетворенности	2
16	13	Ответственность за некачественную продукцию	2
17	14	Разработка учебных планов и программ подготовки кадров.	2
		Итого:	34

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1 Щурин, К.В. Управление качеством в историко-философском аспекте: учебное пособие / К.В. Щурин, А.Л. Воробьев, Д.А. Косых; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. - 232 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=260762>.

2 Эванс, Д. Управление качеством: учебное пособие / Д. Эванс. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-01062-1; - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700>.

3 Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 335 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01715-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495785>.

### 5.2 Дополнительная литература

1 Пономарев, С.В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие / С.В. Пономарев, Е.С. Мищенко, С.В. Мищенко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет»; под ред. С.В. Пономарева. - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. - Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 221 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1219-7; - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277909>.

2 Управление качеством и реинжиниринг организаций: учебное пособие / З.С. Абутидзе, Л.Н. Александровская, В.Н. Бас и др. - : Логос, 2003. - 328 с. - ISBN 5-94010-951-4; – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89571>.

### 5.3 Периодические издания

- 1 Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение : комплект. - : , 2016.;
- 2 Мир транспорта : журнал. - М. : МИИТ, 2016.

### 5.4 Интернет-ресурсы

Интернет-ресурс	Краткое описание
<a href="http://www.stq.ru/">http://www.stq.ru/</a>	Редакционно-информационное агентство «Стандарты и качество». Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности.
<a href="http://www.cfin.ru/management/iso9000/index.shtml">http://www.cfin.ru/management/iso9000/index.shtml</a>	Раздел «Управление качеством и ISO 9000» на ресурсе «Корпоративный менеджмент», где размещены учебники, курсы лекций, аналитические статьи, ссылки на другие источники информации в Интернет.
<a href="http://quality.eup.ru/">http://quality.eup.ru/</a>	«QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000», Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000, ежедневное обновление.
<a href="http://www.deming.ru/">http://www.deming.ru/</a>	Сайт Российской Ассоциации Деминга.

### 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. Бесплатное средство просмотра файлов PDF - Adobe Reader;
4. Архиватор – WinRAR;
5. Свободный файловый архиватор - 7-Zip;
6. 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.
7. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2016]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ [\\filesver1!\CONSULT\cons.exe](http://filesver1!\CONSULT\cons.exe)
8. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2016]. – Режим доступа [\\filesver1\GarantClient\garant.exe](http://filesver1\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.