Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.22 Всеобщее управление качеством»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
27.03.02 Управление качеством
(код и наименование направления подготовки)

Управление качеством в социальных и производственно-технологических системах
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Заочная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.22 Всеобщее управление качеством*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
наименование кафедры

протокол № 7 от " 20 " февраля 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации Л.Н. Третьяк
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
доцент Д.А. Косых
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
27.03.02 Управление качеством
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
Н.Н. Бигалиева
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
Р.Х. Хасанов
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Косых Д.А., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью *освоения дисциплины всеобщее управление качеством призвано оказать помощь обучающимся: в понимании качества как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики; в овладении методологией и терминологией управления качеством, знаниями рекомендаций российских и международных стандартов по обеспечению качества на предприятиях, в овладении профессиональными подходами к проектированию систем обеспечения качества и к организации управления качеством продукции.*

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; 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 Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.1 Введение в специальность*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.23 Средства и методы управления качеством, Б1.Д.В.6 Квалиметрия в социально-технологической сфере, Б1.Д.В.8 Управление процессами, Б1.Д.В.10 Система менеджмента качества, Б1.Д.В.11 Система экологического менеджмента, Б1.Д.В.12 Отраслевые системы менеджмента, Б1.Д.В.13 Система менеджмента безопасности и охраны труда, Б1.Д.В.15 Бенчмаркинг*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ОПК-8-В-1 Использует способы и приемы совершенствования систем управления качеством на основе принципов и подходов всеобщего управления качеством (TQM) ОПК-8-В-2 Применяет инструменты управления качеством при управлении качеством в социальных и производственно-технологических системах ОПК-8-В-3 Собирает, анализирует и обрабатывает информацию по отдельным проблемам управления качеством в социальных и производственно-технологических системах	**Знать:** - сущность, цели, элементы, принципы, преимущества и проблемы концепции всеобщего управления качеством; - основные системы менеджмента; - принципы методы и модели TQM. **Уметь:** - применять инструменты управления качеством для разработки и внедрения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		систем менеджмента качества. **Владеть:** - навыками использования элементов TQM в практической деятельности по управлению качеством.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**18,75**	**18,75**
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,75	0,75
Самостоятельная работа: *- выполнение курсовой работы (КР);* *- выполнение контрольной работы (КонтрР);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;*	**89,25** + +	**89,25**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в философию качества. Генезис менеджмента качества.	24	2	-	-	22
2	Система всеобщего управления качеством.	26	2	2	-	22
3	Эволюция стандарты ИСО серии 9000.	28	2	2	-	24
4	Премии в области качества	30	2	4	-	24
	Итого:	108	8	8	-	92
	Всего:	108	8	8	-	92

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Введение в философию качества. Генезис менеджмента качества. *Генезис понятия «качество». Объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству. Аспекты качества. Системность качества. Образы концепций качества (геометрия качества). Управление качеством и менеджмент качества. Этапы развития систем качества. Модели систем управления качеством. Отечественные системы управления качеством*

2 Система всеобщего управления качеством. *Понятие всеобщего менеджмента качества. Принципы всеобщего менеджмента качества. Стратегия применения всеобщего менеджмента качества. Инструменты всеобщего менеджмента качества. Основоположники концепции всеобщего менеджмента качества.*

3 Эволюция стандартов ИСО серии 9000. *Характеристика стандартов ИСО серии 9000 (1987г.). Характеристика стандартов ИСО серии 9000 (1994г.). Характеристика стандартов ИСО серии 9000 (2000-2008гг.). Характеристика стандартов ИСО серии 9000 (2015г.).*

4 Премии в области качества. *Японская премия в области качества имени Э. Деминга. Национальная премия США в области качества имени М. Болдриджа. Европейская премия в области качества EFQM.*

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	2	*Философия качества Э. Деминга, Г. Тагути, А. Фейгенбаума, К. Исикавы, А. Ильина и т.д.*	2
2,3	3	*Реализация принципов менеджмента качества в организации.*	2
4	4	*Российская национальная премия в области качества.*	4
		Итого:	8

4.4 Курсовая работа (2 семестр)

Анализ системы менеджмента качества на примере конкретной организации.

4.5 Контрольная работа (4 семестр)

1. *Управление качеством продукции в организации (на примере конкретной организации)*
2. *Разработка системы менеджмента качества на примере организации.*
3. *Особенности применения систем менеджмента качества в отрасли промышленности (на примере конкретной отрасли).*
4. *Особенности применения систем менеджмента качества в сфере услуг.*
5. *Ключевые показатели и методы оценки эффективности менеджмента качества.*
6. *Управление развитием организации на основе методов менеджмента качества.*
7. *Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии (организации).*
8. *Формирование системы управления качеством продукции (работ, услуг) на предприятии (организации) и пути её совершенствования.*
9. *Анализ действующей системы управления качеством и разработка предложений по ее совершенствованию на предприятии (организации).*
10. *Разработка систем мотивации повышения качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации).*
11. *Роль стандартизации продукции в совершенствовании управления деятельностью предприя-*

тия (организации) на товарных рынках (мировом, отечественном, региональных).

12. *Роль сертификации продукции в совершенствовании управления деятельностью предприятия (организации) на товарных рынках (мировом, отечественном, региональных).*
13. *Определение социально-экономического эффекта (ущерба) от повышения (снижения) качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации).*
14. *Особенности применения систем менеджмента качества в государственном и муниципальном управлении.*
15. *Система сбалансированных показателей в менеджменте качества.*
16. *Методы измерений в менеджменте качества.*
17. *Управление рисками в системе менеджмента качества.*
18. *Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества (на конкретном примере).*
19. *Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ (на примере конкретного предприятия).*
20. *Метрологическое обеспечение качества (на примере конкретного предприятия).*
21. *Особенности применения систем менеджмента качества в государственном и муниципальном управлении.*
22. *Особенности применения систем менеджмента качества в образовании.*
23. *Интегрированные системы менеджмента на предприятии*
24. *Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества предприятия*
25. *Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества (на конкретном примере).*

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370 (дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-04549-3. – Текст : электронный.

2. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции : учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 335 с. : ил., табл., схем., граф. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621658 (дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03562-3. – Текст : электронный.

3. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 531 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086 (дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1. Тепман, Л. Н. Управление качеством : учебное пособие / Л. Н. Тепман ; под ред. В. А. Швандар. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 353 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683353 (дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01274-2. – Текст : электронный.

2. Салдаева, Е. Ю. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 156 с. : ил. – Режим доступа: по

подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637 (дата обращения: 30.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1802-6. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1 Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение : комплект. - : , 2023.

5.4 Интернет-ресурсы

Интернет-ресурс	Краткое описание
http://www.stq.ru/	Редакционно-информационное агентство «Стандарты и качество». Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности.
http://www.cfin.ru/management/iso9000/index.shtml	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://quality.eup.ru/	«QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000», Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000, ежедневное обновление.
http://www.deming.ru/	Сайт Российской Ассоциации Деминга.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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. Свободный файловый архиватор - 7-Zip;
5. Технорма / Документ [Электронный ресурс]: [система программных продуктов] / ООО Глосис-Сервис, ФБУ КВФ Интерстандарт. – Версия 1.11.36. – Электрон. дан. и прогр. – [Москва; Санкт-Петербург]. – Режим доступа осуществляется в локальной сети ОГУ;
6. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2023]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe;
7. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2023]. – Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, 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 оснащены 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