

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б1.Д.В.Э.1.2 Организация и деятельность службы качества на предприятии»*

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.В.Э.1.2 Организация и деятельность службы качества на предприятии» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

наименование кафедры

протокол № \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

наименование кафедры



подпись

Л.Н. Третьяк

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность



подпись

А.С. Вольнов

расшифровка подписи

обязанность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

27.03.02 Управление качеством

код наименование



личная подпись

Л.Н. Третьяк

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Бигалиева

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись



Р.Х. Хасанов

расшифровка подписи

№ регистрации \_\_\_\_\_

© Вольнов А.С., 2023

© ОГУ, 2023

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины:

- приобретение студентами знаний о правилах функционирования служб качества в организациях;
- формирование у студентов навыков оформления нормативной и технической документации.

**Задачи:**

- изучить правила и порядок создания службы качества в организации;
- познакомиться с правилами функционирования служб качества;
- научиться разрабатывать Положение о службе качества;
- приобрести навыки оформления нормативной и технической документации.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.8 Социокультурная коммуникация, Б1.Д.В.5 Сертификационные испытания и контроль качества*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

## 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
ПК*-1 Способен осуществлять контроль качества продукции на всех стадиях производственного процесса	ПК*-1-В-5 Определяет сроки поверки (калибровки) средств измерений, разрабатывает и оформляет конструкторскую документацию	<b><u>Знать:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>– основные требования нормативных и методических документов, регламентирующих вопросы делопроизводства службы качества предприятия;</li><li>– правила и порядок создания службы качества на предприятии;</li><li>– особенности контроля качества продукции на всех стадиях производственного процесса;</li><li>– процесс принятия и реализации управленческих решений по повышению качества продукции;</li></ul> <b><u>Уметь:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>– определять сроки поверки (калибровки) средств измерений;</li><li>– разрабатывать и оформлять конструкторскую документацию.</li></ul> <b><u>Владеть:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>– навыками разработки на предприятии стандартов и других документов в области управления качеством</li><li>– навыками формирования и ведения фонда документов в области управления качеством.</li></ul>

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	9 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>18,5</b>	<b>18,5</b>
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа:</b> - выполнение контрольной работы (КонтрР); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - самостоятельное изучение разделов (разделы 1-4).	<b>125,5</b> +	<b>125,5</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>диф. зач.</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 9 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Правила создания служб качества	36	2	2	32
2	Порядок создания службы качества на предприятии	36	2	4	30
3	Правила функционирования службы качества	36	2	2	32
4	Положение о службе качества предприятия	36	2	2	32
	Итого:	144	8	10	126
	Всего:	144	8	10	126

### 4.2 Содержание разделов дисциплины

**Раздел 1. Правила создания служб качества.** Решение о создании на предприятии службы качества. Структура службы качества.

**Раздел 2. Порядок создания службы качества на предприятии.** Предложение о создании службы. Решение о создании службы качества. Организационно-распорядительные документы о создании службы.

**Раздел 3. Правила функционирования службы качества.** Основные задачи службы качества. Организационное обеспечение работ по управлению качеством. Проведение исследования в области управления качеством. Разработка на предприятии стандартов и других документов в области управления качеством. Представление предприятия в работах по управлению качеством. Внедрение стандартов и сводов правил, обеспечение соблюдения технических регламентов. Надзор за применением документов в сфере управления качеством. Формирование и ведение фонда документов. Повышение уровня знаний в области управления качеством. Взаимодействие с другими организациями. Функции корпоративной службы качества.

**Раздел 4. Положение о службе качества предприятия.** Общие вопросы. Порядок разработки и утверждения. Структура: цели и задачи функционирования службы качества; функции сотрудников службы, права; кадровые вопросы.

### 4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Служба качества предприятия: правила создания, определение функций, прав и обязанностей	2
2	2	Внутренние и внешние взаимодействия службы качества предприятия	2
3	3	Порядок разработки, утверждения и внедрения нормативной и технологической документации по управлению качеством на предприятии	2
4	4	Порядок разработки и утверждения Положения о службе качества предприятия	2
		Итого:	8

### 4.4 Контрольная работа (9 семестр)

Примерные темы контрольной работы:

- 1 Служба качества предприятия: правила создания, определение функций, прав и обязанностей
- 2 Внутренние и внешние взаимодействия службы качества предприятия
- 3 Порядок разработки, утверждения и внедрения нормативной и технологической документации по управлению качеством на предприятии
- 4 Формирование и ведение фонда нормативной и технологической документации. Надзор за применением предприятием документов по управлению качеством
- 5 Порядок разработки и утверждения Положения о службе качества предприятия
- 6 Место службы качества в общей организационной структуре предприятия.
- 7 Взаимодействие службы качества с другими структурными единицами предприятия.
- 8 Обзор существующих подходов к управлению качеством на современном предприятии.
- 9 Преимущества и недостатки комплексной системы управления качеством.
- 10 Анализ показателей оценки уровня качества.
- 11 Взаимосвязь проблем управления качеством и конкурентоспособности.
- 12 Исследование подходов к оценке уровня конкурентоспособности предприятия.
- 13 Сущность современной парадигмы управления качеством.
- 14 Обзор международных стандартов по качеству серии ИСО 9000.
- 15 Проблемы перехода к новой версии стандартов МС ИСО 9000:2015.
- 16 Сущность процессного подхода к управлению качеством.
- 17 Вопросы подготовки и переподготовки работников предприятий в области управления качеством.
- 18 Менеджмент проектирования, внедрения и сертификации системы качества.
- 19 Анализ моделей сертификации системы менеджмента качества.
- 20 Принципы, методы и виды статистического контроля и управления качеством.
- 21 Особенности современной методологии постоянного улучшения бизнес-процессов.
- 22 Квалификация и сущность процессов аудита системы менеджмента качества.
- 23 Обзор существующих подходов к классификации затрат на качество. Характеристика этапов управления затратами на качество.
- 24 Исследование методов вовлечения работников предприятия в процессы обеспечения качества.
- 25 Методы мотивации работников предприятия за качество трудовых процессов.
- 26 Характеристика документации, регламентирующей процессы менеджмента качества.

- 27 Структуризация и задачи деятельности службы менеджмента качества.
- 28 Анализ процессов менеджмента качества по этапам жизненного цикла продукта.
- 29 Принципы руководства деятельностью предприятия в области качества.
- 30 Организация мониторинга качества процессов в системе качества.

## **5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **5.1 Основная литература**

1 Злобин, Э. В. Управление качеством в лаборатории : учебное пособие / Э. В. Злобин, А. Г. Дивин, В. М. Панорядов ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2017. – 170 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499220>. – ISBN 978-5-8265-1801-4.

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>. – ISBN 978-5-8158-1802-6

3 Бастраков, В. М. Метрология : учебное пособие : [16+] / В. М. Бастраков ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 288 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461556>. – ISBN 978-5-8158-1756-2.

### **5.2 Дополнительная литература**

1 Управление качеством : учебное пособие : [16+] / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра «Менеджмент». – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2017. – 136 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954>

2 Волхонов, В. И. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие : [16+] / В. И. Волхонов, Е. И. Шклярова ; Московская государственная академия водного транспорта. – Москва : Альтаир : МГАВТ, 2011. – 246 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430004>

3 Третьяк, Л. Н. Деятельность метрологических служб: исторический аспект : учебное пособие / Л. Н. Третьяк, И. В. Колчина ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2012. – 268 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=270312>.

### **5.3 Периодические издания**

- Стандарты и качество : журнал // Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение. – М : РИА «Стандарты и качество», 2017-2022.
- Метрология : журнал. – М. : Стандартинформ, 2014-2015;
- Измерительная техника : журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2010-2016;
- Законодательная и прикладная метрология : журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2010-2017.

### **5.4 Интернет-ресурсы**

- электронно-библиотечная система (ЭБС) (Университетская библиотека онлайн <https://biblioclub.ru>);
- научной библиотеки Оренбургского государственного университета (<http://artlib.osu.ru>);
- Сайт Федерального агентства по техническому регулированию (<http://www.gost.ru>);
- Метрология. Метрологическое обеспечение производства (<http://www.metrob.ru/>);
- АНО «Межрегиональный Центр Качества» (<http://stroyinf.ru/>);

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

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений LibreOffice.
3. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru.
4. Свободный файловый архиватор – 7-Zip.
5. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe>.
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>.
7. <http://edu.garant.ru/garant/study/> - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей.
8. ScienceDirect [Электронный ресурс]: информационная платформа Elsevier. – Режим доступа: <https://www.sciencedirect.com>.
9. SCOPUS [Электронный ресурс] : реферативная база данных / компания Elsevier. – Режим доступа: <https://www.scopus.com/>, в локальной сети ОГУ.
10. Springer [Электронный ресурс] : база данных научных книг, журналов, справочных материалов / компания Springer Customer Service Center GmbH. – Режим доступа: <https://link.springer.com/>, в локальной сети ОГУ.
11. Web of Science [Электронный ресурс]: реферативная база данных / компания Clarivate Analytics. – Режим доступа: <http://apps.webofknowledge.com/>, в локальной сети ОГУ.
12. База данных ГОСТ [Электронный ресурс]: база данных. – Режим доступа: <https://docplan.ru>, в локальной сети ОГУ.
13. ELIBRARY.RU [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека (НЭБ) – Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp?>

## 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 (мультимедийный проектор, доска, экран).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключённой к сети «Интернет», и обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.