

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан



С. В. Шидловский

«27» августа 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

**Всеобщее управление качеством**

по направлению подготовки

**27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) подготовки:

**Управление качеством в производственно-технологических системах**

Форма обучения

**Заочная**

Квалификация

**Бакалавр**

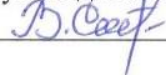
Год приема

**2021**

Код дисциплины в учебном плане: Б1.В.01

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП



В.И. Сырямкин

Председатель УМК



О.В. Вусович

Томск – 2021

## **1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-8 – способность осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг;

ОПК-9 – способность проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией;

ПК-1 – способность анализировать причины снижения качества продукции (работ, услуг) и разрабатывать предложения по их устранению;

ПК-2 – способность разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам (эталонам), условиям договоров.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-8.1 – владеет методами сбора и анализа информации в области управления качеством продукции, процессов, услуг;

ИОПК-9.2 – определяет и устанавливает характеристики и параметры качества продукции, систем;

ИПК-1.2 – владеет навыками анализа дефектов, вызывающих ухудшение показателей качества продукции (работ, услуг) и выявления причин их возникновения.

ИПК-1.3 – владеет навыками разработки и анализа результативности корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг);

ИПК-2.3. – выбирает методы и методики решения конкретной производственной задачи по предотвращению выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующей требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам, условиям договоров.

## **2. Задачи освоения дисциплины**

– Изучить основные принципы управления современной системой качества, сформированной на основе обобщения накопленного мирового опыта.

– Научиться применять «простые инструменты качества» для решения практических задач профессиональной деятельности.

## **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, является обязательной для изучения.

## **4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине**

Первый семестр, экзамен

Второй семестр, экзамен

## **5. Входные требования для освоения дисциплины**

Для успешного освоения дисциплины требуются компетенции, сформированные в ходе освоения образовательных программ предшествующего уровня образования.

## **6. Язык реализации**

Русский

## 7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 часов, из которых:

-лекции: 10 ч.

-практические занятия: 12 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

## 8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

**Тема 1.** История развития системы управления качеством

Рассматривается онтология качества продукции и услуг в историческом аспекте

**Тема 2.** Показатели качества

Показатели качества, характеризующиеся по группам. Формирование номенклатуры показателей качества. Весовые коэффициенты, разработка весовых коэффициентов для вида продукции

**Тема 3.** Японский опыт управления качеством.

Основные принципы системы управления качеством в Японии. Особенности японского управления качеством (К. Исикава, Г. Тагути, Х. Куме и др.). Премия в области качества им. Э. Деминга

**Тема 4.** Американский опыт управления качеством.

Особенности американского опыта управления качеством У. Шухарт, Дж. Джуран, Э. Деминг и др.). Премия в области качества им. М. Болдриджа.

**Тема 5.** Статистические инструменты управления качеством.

Принципы применения «простых инструментов качества» в управлении.

**Тема 6.** Европейский опыт управления качеством.

Особенности европейского опыта управления качеством. Европейская премия в области качества EFQM.

**Тема 7.** Российский опыт управления качеством.

Национальные системы управления качеством продукции и услуг. Особенности российского опыта управления качеством.

**Тема 8.** Деятельность организации ISO.

Изучение основных групп стандартов серии ISO. Требования стандартов серии ISO

**Тема 9.** Комплексный анализ конкурентоспособности организации.

Технология построения диаграммы QFD.

**Тема 10.** Планирование уровня качества.

Управление персоналом с ориентацией на уровень качества. Построение диаграммы Ганта и её применение в системе управления качеством.

**Тема 11.** Затраты на качество.

Принципы формирования статей расходов на качество Г. Тагути, Ф. Кросби, А.Фейгенбаума.

**Тема 12.** Бенчмаркинг.

Понятие бенчмаркинга, основные виды. Принципы применения бенчмаркинга в системе управления качеством.

### 8.1 Примерный перечень практических занятий и оценочных материалов

Номер темы	Задание для практического задания
1-2	формирование паспорта качества
1-2	построение гистограмм (анализ ожиданий потребителей)
2,3,5	построение д. Парето по заданным темам
3,5	построение д. Ишикава по заданным темам
2,5	построение гистограмм

1-5	Кейс «12» стульев»
3,4,6,7	доклады по теме «Национальные премии качества» и «Эксперты по управлению качеством»
2, 4	Кейс Ф.Кросби
2, 9	построение д. QFD
1,2,5,7,9	кейс Хохлома
10	построение д. Ганта
3,4,7,11	решение затрат на качества
2,5,10,	Деловая игра «Оценка качества печенья» и формирование коэф. Кендела
Все темы	кейс «Картофельные чипсы»
Все темы	Кейс «Камаз»
Все темы	кейс «Премия»

### 9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проведения промежуточных контрольных работ и итоговой контрольной работы по семестровому материалу, тестов по лекционному материалу, деловых игр по темам, выполнения домашних заданий. Текущий контроль по дисциплине фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

### 10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

**Зачет в первом семестре** проводится в письменной форме. В качестве зачетного билета студентам предлагается производственная ситуация – кейс, при решении кейса необходимо показать комплекс полученных знаний, умений и навыков владения изученными инструментами по дисциплине. Продолжительность выполнения предложенного задания 1 час.

Оценивание решения задания проводится по следующим критериям:

1. Соответствие предъявляемым требованиям (соответствие выданному заданию, полнота выполненного задания);
2. Профессионально-методический подход предлагаемых решений (грамотность и умение использования нормативных терминов, знание и применение изученных инструментов по менеджменту качества);
3. Аргументированность выбранных инструментов для решения кейса;
4. Обоснованность выводов и предложений (наличие выводов, связанных по смыслу с поставленными задачами).

Максимальная оценка за зачет – 40 баллов. (10 баллов по каждому критерию).

Решение экзаменационного задания является содержательным, четко, ясно, кратко изложенным. Студент правильно понимает и использует терминологию. Знает и умеет формулировать актуальные и практически важные задачи, знает основные модели и методы, используемые при решении задач. Демонстрирует умение понимать, доказательно и логически связно отвечать на вопросы.	35-40 баллов (зачтено)
Ответ решения кейса является содержательным, однако изложен недостаточно четко, ясно и кратко. Студент правильно понимает, но неуверенно использует терминологию. Знает и умеет	26-34 баллов (зачтено)

формулировать актуальные и практически важные задачи, знает основные модели и методы, используемые при решении задач, не достаточно уверенно владеет инструментами качества. Демонстрирует умение понимать, доказательно и логически связно отвечать на вопросы.	
Решение экзаменационного задания является неполным, изложен недостаточно четко и ясно. Студент ограниченно понимает и неуверенно использует терминологию. Не умеет формулировать актуальные и практически важные задачи даже с помощью наводящих вопросов. Не четко знает модели и методы, используемые при решении задач. Демонстрирует неспособность понимать суть вопросов, даже пользуясь наводящей информацией частично отвечать на вопросы.	15-25 баллов (зачтено)
Неполное логически противоречивое изложение решения экзаменационного задания. Абитуриент плохо понимает и неправильно использует терминологию. Не может сформулировать задачи и привести примеры практического использования	0-15 баллов (не зачтено)

**Экзамен во втором семестре** проводится в письменной форме. В качестве экзаменационного билета студентам предлагается производственная ситуация – кейс, при решении кейса необходимо показать комплекс полученных знаний, умений и навыков владения изученными инструментами по дисциплине. Продолжительность выполнения предложенного экзаменационного задания 1 час.

Оценивание решения экзаменационного задания проводится по следующим критериям:

5. Соответствие предъявляемым требованиям (соответствие выданному заданию, полнота выполненного задания);
6. Профессионально-методический подход предлагаемых решений (грамотность и умение использования нормативных терминов, знание и применение изученных инструментов по менеджменту качества);
7. Аргументированность выбранных инструментов для решения кейса;
8. Обоснованность выводов и предложений (наличие выводов, связанных по смыслу с поставленными задачами).

Максимальная оценка за экзамен – 40 баллов. (10 баллов по каждому критерию).

Решение экзаменационного задания является содержательным, четко, ясно, кратко изложенным. Студент правильно понимает и использует терминологию. Знает и умеет формулировать актуальные и практически важные задачи, знает основные модели и методы, используемые при решении задач. Демонстрирует умение понимать, доказательно и логически связно отвечать на вопросы.	35-40 баллов (отлично)
Ответ решения кейса является содержательным, однако изложен недостаточно четко, ясно и кратко. Студент правильно понимает, но неуверенно использует терминологию. Знает и умеет формулировать актуальные и практически важные задачи, знает основные модели и методы, используемые при решении задач, не	26-34 баллов (хорошо)

достаточно уверенно владеет инструментами качества. Демонстрирует умение понимать, доказательно и логически связно отвечать на вопросы.	
Решение экзаменационного задания является неполным, изложен недостаточно четко и ясно. Студент ограниченно понимает и неуверенно использует терминологию. Не умеет формулировать актуальные и практически важные задачи даже с помощью наводящих вопросов. Не четко знает модели и методы, используемые при решении задач. Демонстрирует неспособность понимать суть вопросов, даже пользуясь наводящей информацией частично отвечать на вопросы.	15-25 баллов (удовлетворительно)
Неполное логически противоречивое изложение решения экзаменационного задания. Абитуриент плохо понимает и неправильно использует терминологию. Не может сформулировать задачи и привести примеры практического использования	0-15 баллов (неудовлетворительно)

## 11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» – <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=19849>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

## 12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) Основная литература:

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — URL: <https://www.biblio->
2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — URL: <https://www.biblio->
- 3.
4. Менеджмент качества [Электронный ресурс] / Гродзенский С.Я. - М. : Проспект, . -

б) Дополнительная литература:

1. Качество в истории цивилизации: эволюция, тенденции и перспективы управления качеством: в 3 т.: [пер. с англ.]. [Т.] 1 / под ред. Дж. Джурана. - Москва: Стандарты и качество, 2004. - 207 с.: ил.- (Библиотека Всероссийской организации качества)
2. Статистические методы повышения качества / [Хитоси Кумэ, Йосинори Иизука, Такенори Такахаси и др.]; под ред. Хитоси Кумэ; пер. с англ. и доп. Ю. П. Адлера, Л. А. Конаревой. - Москва: Финансы и статистика, 1990. - 301 с.: ил.
3. Исикава Каору. Японские методы управления качеством. — М.: Экономика, 1988. — 215 с.

4. Нив Г. Р. Пространство доктора Деминга. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.
5. И. Кобаяси. 20 ключей к совершенствованию бизнеса. Практическая программа революционных преобразований на предприятии. – М.: Стандарты и качество, 2006.
6. Имаи Масааки. Гемба кайдзен: путь к снижению затрат и повышению качества: пер. с англ. / Масааки Имаи; [науч. ред.: Ю. Адлер, В. Шпер]. - 7-е изд. - Москва: Альпина Паблшер, 2014. - 336, [1] с.: сх.- (Серия "Модели менеджмента ведущих корпораций")
7. Зекунов, А. Г. Управление качеством: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов; под ред. А. Г. Зекунова. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 475 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/A0692683-D54C-4F6B-8978-816D78DA36DF>
8. Щепакин М. Б. Управление качеством: учебник: [для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 080100 "Экономика", 080200 "Менеджмент" по дисциплине "Управление качеством: соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (третьего поколения)] / М. Б. Щепакин, А. С. Басюк, В. В. Янова. - Ростов-на-Дону [и др.]: Феникс [и др.], 2014. - 251, [1] с.: ил., табл.- (Серия "Высшее образование")
9. Вдовин С. М. Система менеджмента качества организации: учебное пособие: [для вузов по направлениям 090200 "Менеджмент" и 221400 "Управление качеством"] / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 297, [1] с.: табл.- (Электронно-библиотечная система "Znanium.com") - (Высшее образование. Бакалавриат)
10. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 334 с. – URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=486424>

в) Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в т.ч. информационные справочные системы

1. Справочно-правовой ресурс "Консультант плюс". Режим доступа:
2. Журнал «Методы менеджмента качества». – М.: РИА «Стандарты и качество».

Журнал «Стандарты и качество». – М.: РИА «Стандарты и качество».

Ассоциация Э. Деминга [www.deming.ru](http://www.deming.ru)

КРМС – менеджмент качества <http://www.kpms.ru/index.htm>

Р

Е

### Р 13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);

– публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

т

б) информационные справочные системы:

– Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>

– Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>

– ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>

х

w

w

w

i

- ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
- Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
- ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
- ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

#### **14. Материально-техническое обеспечение**

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

Аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в смешенном формате («Актру»).

#### **15. Информация о разработчиках**

Цой Галина Анатольевна, старший преподаватель кафедры управление качеством факультета инновационных технологий.