

4МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Направление подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

Направленность «Цифровое производство»

Квалификация выпускника: бакалавр

Кострома  
2024

Рабочая программа дисциплины «Всеобщее управление качеством» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденным приказом Министерства образования и науки №869 от 31 июля 2020г. и в соответствии с учебным планом, год начала подготовки 2024 (уровень бакалавриата).

Разработал: Громова Е.И. к.т.н., доцент каф. ТММ, ДМ и ПТМ

Рецензент: Делекторская И.А к.т.н., доцент каф. ТММ, ДМ и ПТМ

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры ТММ, ДМ и ПТМ

Протокол заседания кафедры № 6 от 16.05.2024 г.

Заведующий кафедрой ТММ, ДМ и ПТМ

Корабельников Андрей Ростиславович, д.т.н., профессор

### 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины:** формирование профессиональных компетенций, связанных с проектированием, внедрением и повышением результативности и эффективности систем всеобщего менеджмента качества (TQM) с целью повышения технического уровня, качества и конкурентоспособности отечественной продукции.

**Задачи дисциплины:** приобретение студентами знаний, умений и навыков в области управления организацией с позиций TQM.

Научно-образовательное, профессионально-трудовое воспитание обучающихся посредством содержания дисциплины и актуальных воспитательных технологий.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- требования стандартов ИСО серии 9000 по реализации принципов менеджмента качества;
- концепции всеобщего менеджмента качества;
- способы реализации принципов менеджмента качества в условиях конкретного предприятия;
- методологию оценки соответствия деятельности организации модели превосходной деятельности;

**уметь:**

- применять конкретные инструментарии всеобщего менеджмента качества;
- выполнять планирование организационных мероприятий по созданию и функционированию систем всеобщего менеджмента качества;
- применять методы самооценки деятельности организаций;

**владеть:**

- навыками по реализации принципов менеджмента качества;
- методами всеобщего менеджмента качества

освоить компетенции:

|   |   |
|---|---|
| ПК-1. Способен проводить работы по управлению качеством при проектировании, производстве и эксплуатации продукции и услуг, основываясь на знаниях различных стадий жизненного цикла продукции | ИПК-1.1 Знает стадии жизненного цикла продукции<br>ИПК-1.2 Знает методы и средства управления качеством на различных стадиях производственного процесса<br>ИПК-1.3 Способен применять методы и средства управления качеством в производственных процессах предприятия |
|---|---|

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана и является дисциплиной по выбору. Изучается в 8 семестре обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: менеджмент и маркетинг; логистика; средства и методы измерений и контроля; маркетинг и внедрение наукоемких технологий; современные микропроцессорные средства управления техническими объектами.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: защита интеллектуальной собственности, управление инновациями.

#### 4. Объем дисциплины (модуля)

##### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

| Виды учебной работы                      | Очная форма |
|--|-------------|
| Общая трудоемкость в зачетных единицах   | 4           |
| Общая трудоемкость в часах               | 144         |
| Аудиторные занятия в часах, в том числе: | 48          |
| Лекции                                   | 24          |
| Практические занятия                     | -           |
| Лабораторные занятия                     | 24          |
| Самостоятельная работа в часах           | 95,75       |
| Форма промежуточной аттестации           | зачет       |

##### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

| Виды учебных занятий | Очная форма |
|----------------------|-------------|
| Лекции               | 24          |
| Практические занятия | -           |
| Лабораторные занятия | 24          |
| Консультации         | -           |
| Зачет/зачеты         | 0,25        |
| Экзамен/экзамены     | -           |
| Курсовые работы      | -           |
| Курсовые проекты     | -           |
| Всего                | 48,25       |

#### 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

##### 5.1 Тематический план учебной дисциплины

| № | Название раздела, темы                                       | Всего час | Аудиторные |        |      | Самостоятельная работа |
|---|--|-----------|------------|--------|------|------------------------|
|   |  |           | Лекц.      | Практ. | Лаб. |                        |
| 1 | Развитие теории всеобщего управления качеством               | 24        | 4          | -      | 4    | 16                     |
| 2 | Базовые концепции и принципы Всеобщего управления качеством  | 24        | 4          | -      | 4    | 16                     |
| 3 | Интеграция качества с задачами бизнеса и интересами общества | 28        | 6          | -      | 6    | 16                     |
| 4 | Инструменты и методы управления качества                     | 28        | 6          | -      | 6    | 16                     |
| 5 | Экономика качества   | 24        | 4          | -      | 4    | 16                     |
|   | ИКР  | 0,25      |            |        |      |                        |
|   | Зачет  | 15,75     |            | -      |      | 15,75                  |
|   | Итого  | 144       | 24         | -      | 24   | 95,75                  |

##### 5.2. Содержание:

1. Развитие теории всеобщего управления качеством
  - 1.1. Эволюция теории всеобщего управления качеством
  - 1.2. Философии и концепции «патриархов качества» в модели TQM
  - 1.3. Российский опыт управления качеством
  - 1.4. Качество и ключевые факторы качества продукции и услуг
  - 1.5. Основные подходы и модели менеджмента качества

2. Базовые концепции и принципы Всеобщего управления качеством (TQM)
  - 2.1. Принцип – Лидерство руководства
  - 2.2. Принцип – Системный подход к менеджменту
  - 2.3. Принцип - Ориентация на потребителя
  - 2.4. Принцип - Непрерывное улучшение
  - 2.5. Принцип - Взаимовыгодные отношения с поставщиками
  - 2.6. Принцип - Принятие решений на основе фактов
  - 2.7. Принцип - Ориентация на сотрудников
  - 2.8. Принцип - Процессный подход
3. Интеграция качества с задачами бизнеса и интересами общества
  - 3.1. Ценность и цена продукта для потребителя
  - 3.2. Маркетинг и проектирование - важнейшие этапы создания товара
  - 3.3. Лидерство в обеспечении качества
  - 3.4. Модель делового совершенства (Business Excellence)
  - 3.5. Премии в области качества
4. Инструменты и методы управления качеством
  - 4.1. Основные инструменты управления качеством
  - 4.2. Новые инструменты управления качеством
  - 4.3. Дополнительные инструменты управления качеством
5. Экономика качества
  - 5.1. Управление материальными ресурсами
  - 5.2. Затраты на качество и их классификация
  - 5.3. Концепция всеобщего блага общества
  - 5.4. Модель затрат, связанных с предупреждением, оценкой, отказами
  - 5.5. Стоимостная модель процесса

## **6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

### **6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа заключается в подготовке к лабораторным работам по вопросам и заданиям, выданным преподавателям, подготовке курсовой работы.

Отчеты по лабораторным работам должны быть оформлены с применением современных компьютерных технологий и программного обеспечения. Защита лабораторной работы проводится по результатам проверки отчета, самостоятельности, выполненного задания. Допуск студента к следующей работе возможен при получении положительной оценки при опросе на занятии и подготовке к лабораторной работе.

По итогам освоения дисциплины проводится зачет (экзамен), целью которого является проверка освоенности дисциплины и сформированности компетенций. Зачет (экзамен) преподавателем проводится для студентов, успешно освоивших дисциплину и защитивших все лабораторные (практические) работы.

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины                                    | Задание   | Часы | Методические рекомендации по выполнению задания  | Форма контроля                         |
|-------|---|---|------|--|--|
| 1     | Развитие теории всеобщего управления качеством              | Изучение материала лекции, подготовка к лабораторной работе | 16   | Изучить материал лекции с использованием конспекта, основной и дополнительной литературы | Текущий опрос на лабораторных занятиях |
| 2     | Базовые концепции и принципы Всеобщего управления качеством | Изучение материала лекции, подготовка к лабораторной работе | 16   | Изучить материал лекции с использованием конспекта, основной и дополнительной литературы | Текущий опрос на лабораторных занятиях |

|   |  |   |       |  |  |
|---|--|---|-------|--|--|
| 3 | Интеграция качества с задачами бизнеса и интересами общества | Изучение материала лекции, подготовка к лабораторной работе | 16    | Изучить материал лекции с использованием конспекта, основной и дополнительной литературы | Текущий опрос на лабораторных занятиях |
| 4 | Инструменты и методы управления качества                     | Изучение материала лекции, подготовка к лабораторной работе | 16    | Изучить материал лекции с использованием конспекта, основной и дополнительной литературы | Текущий опрос на лабораторных занятиях |
| 5 | Экономика качества   | Изучение материала лекции, подготовка к лабораторной работе | 16    | Изучить материал лекции с использованием конспекта, основной и дополнительной литературы | Текущий опрос на лабораторных занятиях |
|   | Зачет  |   | 15,75 | Изучить материал лекций с использованием конспекта, основной и дополнительной литературы | Экзамен                                |
|   | Итого  |   | 95,75 |  |  |

## 6.2. Тематика и задания для практических занятий

Не предусмотрены

## 6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

1. Изучение терминологии менеджмента качества и основных положений ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015
2. Анализ структуры и содержания ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015
3. Квалиметрическая оценка стабильности и возможностей процесса на основе концепции «Шесть сигм»
4. Составление блок-схемы рабочего процесса
5. Анализ проблем качества с использованием диаграммы экономической значимости потерь (анализ Парето)
6. Построение и анализ контрольных карт Шухарта
7. Анализ причин несоответствий с использованием схемы Исикава
8. Составление контрольного вопросника для проведения аудита процесса СМК и анализ результатов внутреннего аудита

## 6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)

Не предусмотрены

## 7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная:

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 253 с.
2. Рожков В.Н. Управление качеством: Учебник /В.Н.Рожков. – М.: ФОРУМ, 2012. - 336 с.
3. Овсянко Д.В. Управление качеством /Д.В. Овсянко; Высшая школа менеджмента СПбГУ. – СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента», 2011. - 204 с.

б) дополнительная:

1. Азаров, В. Н. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник / Азаров В.Н., Майборода В.П., Панычев А.Ю. - М.: УМЦ ЖДТ, 2013. - 572 с.: ISBN 978- 5-89035-672-7 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=881341>

2. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01078-1 <http://znanium.com/catalog/product/336613>

3. Тепман, Л.Н. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов / Л.Н. Тепман; под ред. В.А. Швандар. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 352 с.: ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01274-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450>

4. Салдаева, Е.Ю. Управление качеством: учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 156 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1802-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>

5. Управление качеством: учеб. пособие для вузов по напр. "Металлургия". В 2-х томах / С. А. Гладышев [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол: ТНТ, 2011. - 484 с.: рис., табл. - УМО. - ОПД. - обязат. - ISBN 978-5-94178-183-6

6. Управление качеством: [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. 657000 "Управление качеством"] / Ю. Т. Шестопап [и др.]. - Москва: Инфра-М, 2010. - 331 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 324-326. - обязат. - ISBN 978-5-16-003321-1

#### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Университетская библиотека online»
3. ЭБС «Znanium»

#### 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы   | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа   |
|---|---|--|
| Лекционная аудитория Б-корп., ауд. 315                                    | Видео презентационное оборудование, персональный компьютер, проектор в комплекте с экраном, рабочая доска.<br>Посадочные места на 32 студента, рабочее место преподавателя. | Microsoft Office Стандартный 2007, Version: 12.0.6612.1000, Publisher: Microsoft Corporation,<br><br>Adobe Flash Player 24 ActiveX, Version: 24.0.0.194, Publisher:  |
| Аудитория Б-корп., ауд. 108   | Персональные компьютеры<br>13 посадочных мест,<br>принтер   | Adobe Flash Player 24 ActiveX, Version: 24.0.0.194, Publisher: Adobe Systems Incorporated, Size: 18,9 MB<br>Embarcadero RAD Studio 2010, Publisher: Embarcadero<br>Google Chrome, Version: 55.0.2883.87, Publisher: Google Inc., Install date: |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | 2016-08-22<br>Microsoft Office Standard 2007,<br>Version: 12.0.6612.1000, Product key:<br>GFBV4-3QXPM-4BRWT-QJYFK-<br>XB94D, Install date: 2014-09-29 |
|--|--|---|