

«

»

“ ”

“ ”

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Управление качеством

: 38.03.02

: 5, : 9

		9
1	()	2
2		72
3	, .	61
4	, .	18
5	, .	36
6	, .	0
7	, .	12
8	, .	2
9	, .	5
10	, .	11
11	(, ,)	
12		

(): 38.03.02

7 12.01.2016 ., : 09.02.2016 .

: 1,

(): 38.03.02

, 8 20.06.2017

, 6 21.06.2017

:

,

:

,

:

.

1.

1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений; в части следующих результатов обучения:	
4.	
7.	ISO
2.	,
3.	
Компетенция ФГОС: ПК.11 владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов; в части следующих результатов обучения:	
1.	/

2.

2.1

(
---	--

.2. 4	
1.знать принципы построения интегрированных систем менеджмента на предприятии	;
.2. 7 ISO	
2.знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	;
.2. 2 ,	
3.уметь моделировать процессы, протоколировать наблюдения, внедрять организационные изменения	;
.2. 3	
4.уметь применять стандарты серии ИСО	;
.11. 1 /	
5.уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	;

3.

3.1

	,	.		
: 9				
:				

1.		0	4	1,2	
----	--	---	---	-----	--

:

2.		0	4	1,2	
----	--	---	---	-----	--

: **9001**

3.	9000.	0	6	1,2,4	9000.
----	-------	---	---	-------	-------

: **6**

4.	TQM. TQM. TQM. 6	0	4	1,2	TQM. TQM. TQM.
----	---------------------------	---	---	-----	----------------------

3.2

--	--	--	--	--	--

: **9**

:

6.	,	0	4	3, 4, 5	(, ,).
7.		2	4	3, 4, 5	: , , , , , .
8.		2	4	4	, , , , .
:		6			
9.		0	4	2	
10.	6	2	4	3, 5	, , , , 6 .

4.

: 9				
1		1, 2, 3, 4, 5	5	5

<p>1 3 :</p> <p>[]: - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215561.</p> <p>080200.62 " " / - ;[. . . .]:- , 2013. - 16 .. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000180649</p> <p>[]: - / ;</p> <p>, [2016]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232753. -</p>			
2		1, 2, 3, 4, 5	1 0
<p>: : : / ,</p> <p>; - , 2007. - 50, [1] .: .. - :</p> <p>http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000073380</p> <p>[]: - / ;</p> <p>. . . . - , [2016]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232753. -</p>			
3		1, 2, 3, 4, 5	5 0
<p>1 2 :</p> <p>[]: - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215561.</p> <p>. . . . []: - / ;</p> <p>, [2016]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232753. -</p>			

5.

(. 5.1).

5.1

	e-mail; ;
	e-mail; ;
	;
	;

6.

(),

15-

ECTS.

. 6.1.

6.1

: 9		
<i>Практические занятия:</i>	20	40
<i>Контрольные работы:</i>	20	40
<p>080200.62 " (") " - ;[. . . .]:- , 2013. - 16 .. - :</p> <p>http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000180649"</p>		

4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>

5. :

8.

8.1

1. Колочева В. В. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232753. - Загл. с экрана.

2. Управление качеством : методические указания к выполнению контрольных работ для ФБ и ЗФ по направлению 080200.62 "Менеджмент" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. В. В. Колочева]. - Новосибирск, 2013. - 16 с.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000180649

3. Колочева В. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215561. - Загл. с экрана.

8.2

1 Office

2 Windows

9.

-

1	(-) , ,	

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Управление качеством приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	34. знать принципы построения интегрированных систем менеджмента на предприятии	<p>Понятия, задачи и цели учебной дисциплины. История развития управления качеством. Философский, технико-экономический и юридический подход к обеспечению качества. Концепция непрерывного совершенствования. Качество и заинтересованные стороны. Классификация и развитие потребностей потребителей и общества. Принципы TQM. Этапы создания на предприятии системы TQM. Инструменты и методы TQM. Принципы и инструменты концепции 6 сигм. Применение инструментов на предприятиях. Принципы менеджмента качества. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. Подход к разработке и внедрению СМК. Роль процессов в обеспечении качества. Документация СМК. Этапы разработки и внедрения СМК. Этапы жизненного цикла продукции. Модель обеспечения качества. "Триада качества" Дж. Джурана. Всеобщее управление качеством А. Фейгенбаума. причинно-следственная диаграмма К. Исикавы. Методы Г. Тагути. Четыре постулата качества Ф. Кросби. Цикл Шухарта-Деминга по управлению процессами на предприятии. Четырнадцать принципов Э.Деминга.</p>	Контрольные работы (вопросы 1-7)	Зачет (вопросы 1-20)
ОПК.2	37. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	<p>Понятия, задачи и цели учебной дисциплины. История развития управления качеством. Философский, технико-экономический и юридический подход к обеспечению качества. Концепция непрерывного совершенствования. Качество</p>	Контрольные работы (вопросы 1-7)	Зачет (вопросы 1-20)

		<p>и заинтересованные стороны. Классификация и развитие потребностей потребителей и общества. Принципы TQM. Этапы создания на предприятии системы TQM. Инструменты и методы TQM. Принципы и инструменты концепции 6 сигм. Применение инструментов на предприятиях. Принципы менеджмента качества. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. Подход к разработке и внедрению СМК. Роль процессов в обеспечении качества. Документация СМК. Этапы разработки и внедрения СМК. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Этапы жизненного цикла продукции. Модель обеспечения качества. "Триада качества" Дж. Джурана. Всеобщее управление качеством А. Фейгенбаума. причинно-следственная диаграмма К. Исикавы. Методы Г. Тагути. Четыре постулата качества Ф. Кросби. Цикл Шухарта-Деминга по управлению процессами на предприятии. Четырнадцать принципов Э. Деминга.</p>		
ОПК.2	у2. уметь моделировать процессы, протоколировать наблюдения, внедрять организационные изменения	<p>Концепция 6 сигм Определение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и целей в области качества Определение процессов, необходимых для функционирования СМК Разработка процесса системы менеджмента качества Структурирование качества Этапы жизненного цикла продукции.</p>	Контрольные работы (вопросы 5-10)	Зачет (вопросы 20-30)
ОПК.2	у3. уметь применять стандарты серии ИСО	<p>Изучение стандартов ИСО серии 9000 Определение процессов, необходимых для функционирования СМК Принципы менеджмента качества. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. Подход к разработке и внедрению СМК. Роль процессов в обеспечении качества. Документация СМК. Этапы разработки и внедрения СМК. Разработка Политики в области качества и матрицы</p>	Контрольные работы (вопросы 1-10)	Зачет (вопросы 1-30)

		ответственности и полномочий Разработка процесса системы менеджмента качества		
ПК.11 владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	Изучение стандартов ИСО серии 9000 Концепция 6 сигм Определение процессов, необходимых для функционирования СМК Разработка процесса системы менеджмента качества	Контрольные работы (вопросы 5-8)	Зачет (вопросы 20-30)

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 9 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.2, ПК.11.

Зачет проводится в письменной форме, по билетам. Билет составлен из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 9 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.2, ПК.11, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с

освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Управление качеством», 9 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вопрос из диапазона вопросов 11-20, третий вопрос из диапазона вопросов 21-30 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет бизнеса

Билет № 1

к зачету по дисциплине «Управление качеством»

1. Назовите факторы, влияющие на качество. Дайте характеристику факторам.
2. Назовите процессы жизненного цикла продукции.
3. Какова сущность конкурсов в области качества. Назовите функции конкурсов.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) _____ (дата)

2. Критерии оценки

Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при ответах допускает принципиальные ошибки, оценка составляет *0-9 баллов*.

Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при ответах допускает непринципиальные ошибки, оценка составляет *10-13 баллов*.

Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при ответах, оценка составляет *14-17 баллов*.

Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок при ответах, оценка составляет *18-20 баллов*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины. Таблица соответствия баллов, традиционной оценки и буквенной оценки ECTS приведена в таблице 1.

Таблица 1 – Шкала оценок

Характеристика работы студента	Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная (4-уровневая) шкала оценок	
«Отлично» - работа высокого качества, уровень выполнения отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые теоретические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	90-100	A+	отлично	зачтено
		A		
		A-		
«Очень хорошо» - работа хорошая, уровень выполнения отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом с основным сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	80-89	B+	хорошо	
		B		
		B-		
«Хорошо» - уровень выполнения работы отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным количеством баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно содержат ошибки	70-79	C+	удовлетворительно	
		C		
		C-		
«Удовлетворительно» - уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	60-69	D+	удовлетворительно	
		D		
		D-		
«Посредственно» - работа слабая, уровень выполнения не отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них, оценено числом баллов, близким к минимальному	50-59	E		
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества учебных заданий	25-49	FX	неудовлетворительно	не зачтено
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий	0-24	F		

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Управление качеством»

1. Дайте определения понятиям «качество» и «управление качеством».
2. Назовите этапы развития управления качеством. Дайте краткую характеристику этапов.
3. Назовите аспекты качества и дайте их краткие характеристики.
4. Назовите заинтересованные стороны в деятельности предприятия. Перечислите требования заинтересованных сторон.
5. Назовите факторы, влияющие на качество. Дайте характеристику факторам.
6. Дайте определение понятию «показатель качества». Приведите классификацию показателей качества продукции.
7. Назовите методы оценки качества продукции. Дайте характеристику методам.
8. Что собой представляет жизненный цикл продукции? Назовите этапы ЖЦП.
9. Перечислите принципы менеджмента качества. Дайте их характеристику.
10. Перечислите этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества. Дайте характеристику этапам.
11. Дайте определение понятию «система менеджмента качества». Приведите модель СМК.
12. Дайте определения понятию «процесс». Назовите основные характеристики процесса.
13. Объясните, что собой представляет цикл Шухарта-Деминга PDCA?
14. Приведите модель процесса. Дайте характеристику составляющим модели.
15. Приведите классификацию процессов организации.
16. Назовите процессы жизненного цикла продукции.
17. Перечислите документы системы менеджмента качества. Назовите обязательные документированные процедуры.
18. Перечислите документы системы менеджмента качества. Дайте характеристику Политики в области качества.
19. Перечислите документы системы менеджмента качества. Дайте характеристику Целям по качеству.
20. Перечислите документы системы менеджмента качества. Дайте характеристику Руководству по качеству.
21. Перечислите документы системы менеджмента качества. Дайте характеристику Плана обеспечения качества.
22. Перечислите документы системы менеджмента качества. Дайте характеристику стандарта организации.
23. Какова сущность анализа со стороны руководства?
24. Дайте определения понятию «Всеобщий менеджмент качества». Назовите основные направления и принципы TQM.
25. Раскройте сущность механизма TQM. Назовите составные части TQM.
26. Назовите этапы создания на предприятии системы TQM.
27. Перечислите инструменты и методы TQM. Применение инструментов на предприятиях.
28. Дайте характеристику семи новым инструментам управления качеством.
29. Какова сущность конкурсов в области качества. Назовите функции конкурсов.
30. Дайте характеристику Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Приведите модель конкурса.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Управление качеством», 9 семестр

1. Методика оценки

Задание

Контрольная работа выполняется письменно по вариантам. Номер варианта выбирается по последней цифре шифра зачетной книжки студента. Всего 10 вариантов. В каждом варианте по 10 вопросов.

Структура

Структура контрольной работы выглядит следующим образом: содержание, ответы на вопросы, список использованных источников.

Общий объем работы 20 печатных листов.

Защита контрольной работы

Суть защиты, в зависимости от вопросов в соответствующем варианте, сводится к раскрытию основных понятий, методов, инструментов, подходов в области управления качеством.

Этапы выполнения и защиты

Этапы выполнения и защиты контрольной работы приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Этапы выполнения и защиты контрольной работы

№	Название этапа	Сроки реализации
1	Получение задания на контрольную работу	1-2 учебные недели
2	Выполнение контрольной работы	3-12 учебные недели
3	Защита контрольной работы	13-14 учебные недели

Оцениваемые позиции

Параметры оценки контрольной работы приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Параметры оценки контрольной работы

№	Параметры оценки	Кол-во баллов
1	соответствие оформления основным требованиям (соблюдение ГОСТ: титульный лист, содержание, шрифт, оформление таблиц, рисунков, формул, ссылок, списка литературы; соотношение между частями работы; объем работы)	5 – 10
2	качество ответов на вопросы: - все основные вопросы темы освещены логично, подробно и полно - присутствует обзор литературы по теме, включающий учебные пособия различных авторов, монографии, периодические издания и т.д. - определены наиболее важные характеристики рассматриваемых методов (подходов, инструментов, факторов) - теоретический материал подкреплен соответствующими примерами	10 – 20
3	Защита контрольной работы (качество ответов на поставленные вопросы)	5 – 10
Всего баллов		20 – 40

В приложении приведен пример оформления титульного листа.

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

Работа считается **невыполненной**, если уровень выполнения работы не отвечает большинству основных требований, ответы на вопросы представлены не в полном объеме с ошибками, которые носят существенный характер, оценка составляет 0-19 баллов.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, ответы на вопросы представлены частично с ошибками, которые не носят существенного характера, оценка составляет 20-26 баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает всем основным требованиям, ответы на вопросы представлены полностью, есть некоторые ошибки, оценка составляет 27-33 баллов.

Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если уровень выполнения работы отвечает всем требованиям, ответы на вопросы представлены полностью, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному, оценка составляет 34-40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Пример варианта контрольной работы

Вариант 1

1. История развития управления качеством.
 2. Виды контроля качества продукции.
 3. Классификация затрат на качество Ф. Кросби.
 4. Сущность и назначение этапа жизненного цикла продукции «Маркетинг».
 5. Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества на предприятии.
 6. Документы системы менеджмента качества. Стандарты организации.
 7. Процессы жизненного цикла продукции. Какие требования предъявляются к процессам, связанным с потребителями согласно ISO 9001?
 8. Сущность и назначение метода «Всеобщее управление оборудованием ТРМ».
 9. Реинжиниринг как инструмент по совершенствованию процессов предприятия.
1. Формы подтверждения соответствия: обязательная сертификация, добровольная сертификация, декларирование соответствия..

Пример титульного листа контрольной работы

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине: Управление качеством

Вариант: _____

Выполнил:

Студент: _____

Группа _____

подпись
«__» _____ 20__ г.

Проверил:

Преподаватель:

Балл: _____, ECTS _____,

Оценка _____

подпись
«__» _____ 20__ г.