

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по научно-
педагогической работе

(подпись)

(И.О. Фамилия)

2017 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СРЕДСТВА И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки: 27.03.02 «Управление качеством»

Профиль: Управление качеством, стандартизация,
метрология и сертификация

Программа: бакалавриат

Форма обучения: очная, заочная

Форма обучения:	Очная	Очно- заочная	Заочная
Семестр(ы)	7	-	9
Общая трудоёмкость в з.е./часах	5,5/198	-	5,5/198
Аудиторные занятия (час.), в том числе	68	-	10
Лекции (час.)	34	-	4
Практические (семинарские) занятия (час.)	34	-	6
Лабораторные работы (час.)	-	-	-
Самостоятельная работа (час.), в том числе	61	-	152
Курсовой проект (работа) (семестр/час.)	-	-	-
Индивидуальное задание (кол./час.)	1/9	-	1/9
Форма промежуточной аттестации (экзамен(зачёт), час.)	экзамен 69	-	экзамен 36

Донецк, 2017 г.

Рабочая программа дисциплины Средства и методы управления качеством составлена в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», для бакалавриата профиля «Управление качеством, стандартизация, метрология, сертификация» для 2017 года приёма.

Составитель: Дьяконов А.А. ст. преподаватель кафедры «Основы проектирования машин»

Рабочая программа **рассмотрена и утверждена** на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от «09» июня 2017 года № 11

Заведующий кафедрой

(подпись)

Нечепаяев В.Г.

(Ф.И.О.)

Рабочая программа **согласована с выпускающей кафедрой** «Основы проектирования машин»

Протокол от «09» июня 2017 года № 11

Заведующий кафедрой

(подпись)

Нечепаяев В.Г.

(Ф.И.О.)

Рабочая программа **одобрена учебно-методической комиссией** ДонНТУ по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

Протокол от «09» июня 2017 года №17

Председатель

(подпись)

Ченцов Н.А.

(Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2018 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

✓ Протокол от « 13 » 06 2018 года № 13
Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепасев
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

✓ Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепасев
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2019 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

✓ Протокол от « 06 » 06 2019 года № 14
Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепасев
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

✓ Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепасев
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2020 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от « _____ » 20 ____ года № _____
Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2021 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от « _____ » 20 ____ года № _____
Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2022 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от « _____ » 20 ____ года № _____
Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина рассматривает вопросы и методы обеспечения и контроля соответствия деятельности предприятия по обеспечению качества процессов и продукции.

Цель дисциплины является:

Овладение знаниями в области теоретических основ обеспечения качества, ознакомление с отечественным и зарубежным опытом управления качеством продукции, изучение систем управления качеством, факторов, влияющих на их функционирование и развитие, а также показателей оценки и контроля деятельности таких систем.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- инструменты контроля и управления качеством;
- методы статистического контроля и управления процессами;
- документационное и организационное обеспечение системы менеджмента качества;
- принципы деятельности в области управления качеством на основе международных стандартов ISO;

Уметь:

- применять на практике методы управления качеством в зависимости от стоящих перед ним задач;
- находить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества;
- вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности;
- развивать партнерство налаживать в процессе улучшения качества отношения с потребителями и поставщиками;

Перечисленные результаты обучения являются основой для формирования следующих компетенций:

ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-10, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-7, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-16, ПК-20, ПК-21, ПК-22, ПК-25.

Компетенции приведены в соответствии с ГОС ВПО по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством» (квалификация «АКАДЕМИЧЕСКИЙ БАКАЛАВР», «ПРИКЛАДНОЙ БАКАЛАВР»): (ОК) – общекультурные; (ОПК) – общепрофессиональные; (ПК) – профессиональные.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ

Дисциплина относится к циклу Дисциплины профессиональной и практической подготовки вариативной части учебного плана.

Изучение дисциплины основывается на знаниях, полученных студентами в ходе предшествующего освоения предшествующих дисциплин:

- Всеобщее управление качеством;
- Системы управления качеством;
- Квалиметрия и управление качеством. Экспертные методы.

Знания, приобретенные при изучении курса будут применяться при написании научных статей, участия в конференциях и подготовке выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Распределение учебных часов по темам дисциплины и видам занятий

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов (очная/заочная)				
	Дневная форма				
	Всего	В том числе			
		Лекц.	Практ.	Лаб.	СРС
1	2	3	4	5	7
Тема 1. Многоаспектность категории «качество»	7,7/10,7	2/0,25	2/0,25	-	3,7/10,2
Тема 2. Качество как объект управления	7,7/10,7	2/0,25	2/0,25	-	3,7/10,2
Тема 3. Показатели качества продуктов труда и услуг	7,7/10,7	2/0,25	2/0,25	-	3,7/10,2
Тема 4. Классификация методов управления качеством	7,7/10,95	2/0,25	2/0,5	-	3,7/10,2
Тема 5. Диаграмма Паретто	7,7/10,95	2/0,25	2/0,5	-	3,7/10,2
Тема 6. Диаграмма Исикавы	7,7/10,95	2/0,25	2/0,5	-	3,7/10,2
Тема 7. Гистограмма	7,7/10,95	2/0,25	2/0,5	-	3,7/10,2
Тема 8. Контрольные листки	7,7/10,95	2/0,25	2/0,5	-	3,7/10,2
Тема 9. Контрольные карты.	7,7/10,95	2/0,25	2/0,5	-	3,7/10,2
Тема 10. Диаграмма рассеивания	7,7/10,95	2/0,25	2/0,5	-	3,7/10,2
Тема 11. Диаграмма последовательности действий.	7,7/10,95	2/0,25	2/0,5	-	3,7/10,2
Тема 12 Шесть сигм	15,7/11,2	6/0,5	6/0,5	-	3,7/10,2
Тема 13. Концепция управления качеством, TQM	11,7/11,2	4/0,5	4/0,5	-	3,7/10,2
Тема 14. Стандартизация в управлении качеством	7,7/10,7	2/0,25	2/0,25	-	3,7/10,2
Выполнение индивидуального задания	9/9	-	-	-	9/9
Подготовка к экзамену	698/36	-	-	-	69/36
ВСЕГО	198/198	34/4	34/6	-	130/188

3.2 Лекции

Тема 1 Многоаспектность категории «качество»

Содержание темы 1:

Обучение студентов понятиям «Качество», «Процесс», «Система управления», «Документированная информация», «Среда для выполнения процессов», «Продукция и услуги», «Продукция и услуги, предоставленные внешними поставщиками», «Сторонний Поставщик» и др.,

Литература к теме 1: [1, 5, 16]

Тема 2. Качество как объект управления.

Содержание темы 2:

Признаки объектов управления, зависимость методов управления от совокупности признаков.

Литература к теме 2: [1, 4, 16]

Тема 3. Показатели качества продуктов труда и услуг

Содержание темы 3:

Ознакомление с показателями качества, формирование методов измерения показателей качества. Взаимное влияние показателей качества. Потребители показателей качества.

Литература к теме 3: [4, 16]

Тема 4. Классификация методов управления качеством

Содержание темы 4:

Классификация методов по различным признакам. Анализ и интеграция методов управления качеством. На примере японских компаний.

Литература к теме 4: [4, 16]

Тема 5. Диаграмма Паретто.

Содержание темы 5:

Изучение теоретического материала и практическое применение метода Паретто.

Литература к теме 5: [4, 16]

Тема 6. Диаграмма Исикавы

Содержание темы 6:

Изучение теоретического материала и практическое применение метода Исикавы.

Литература к теме 6: [4, 16]

Тема 7. Гистограмма

Содержание темы 7:

Изучение теоретического материала и практическое применение метода Гистограмма.

Литература к теме 7: [4, 16]

Тема 8. Контрольные листки.

Содержание темы 8:

Изучение теоретического материала и практическое применение метода Контрольные листки..

Литература к теме 8: [4, 16]

Тема 9. Контрольные карты.

Содержание темы 9:

Изучение теоретического материала и практическое применение метода Контрольные карты.

Литература к теме 9: [4, 16]

Тема 10. Диаграмма рассеивания.

Содержание темы 10:

Изучение теоретического материала и практическое применение метода Диаграмма рассеивания.

Литература к теме 10: [4, 16]

Тема 11. Диаграмма последовательности действий.

Содержание темы 11:

Изучение теоретического материала и практическое применение метода Диаграмма последовательности действий.

Литература к теме 11: [4, 16]

Тема 12. Шесть сигм.

Содержание темы 12:

Изучение теоретического материала и практическое применение метода Шесть сигм.

Литература к теме 12: [4, 16]

Тема 13. Концепция управления качеством, TQM

Содержание темы 13:

Изучение теоретического материала и практическое применение метода TQM.

Литература к теме 13: [4, 16]

Тема 14. Стандартизация в управлении качеством

Содержание темы 14:

Изучение теоретического материала и практическое применение международных стандартов в области управления качеством.

Литература к теме 14: [4, 16]

3.3. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Тема занятия	Объем, час.	Литература
1	Многоаспектность категории «качество»	2/0,25	[17]
2	Качество как объект управления	2/0,25	[17]
3	Показатели качества продуктов труда и услуг	2/0,25	[17]
4	Классификация методов управления качеством	2/0,5	[17]
5	Диаграмма Паретто	2/0,5	[17]
6	Диаграмма Исикавы	2/0,5	[17]
7	Гистограмма	2/0,5	[17]
8	Контрольные листки	2/0,5	[17]
9	Контрольные карты.	2/0,5	[17]
10	Диаграмма рассеивания	2/0,5	[17]
11	Диаграмма последовательности действий.	2/0,5	[17]
12	Шесть сигм	6/0,5	[17]
13	Концепция управления качеством. Концепция TQM	4/0,5	[17]
14	Стандартизация в управлении качеством	2/0,25	[17]
Итого:		34/6	

3.4 Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

3.5 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Виды самостоятельной работы студента	Объем, час.
1	Изучение лекционного материала (не менее 50% от объема лекций)	31/82
2	Подготовка к практическим занятиям (не менее 50% от объема аудиторных практических занятий)	21/61
3	Подготовка к лабораторным работам (не менее 50% от объема аудиторных лабораторных занятий)	-
4	Выполнение курсового проекта (36 часов)	-
5	Выполнение курсовой работы (27 часов)	-
6	Выполнение индивидуального задания (не менее 9 часов)	9/9
Итого:		61/152

3.6 Курсовой проект (работа), индивидуальное задание

Курсовой проект (работа) по дисциплине учебным планом не предусмотрен.

Индивидуальное задание связано с самостоятельным изучением литературы которая не рассматривается на лекциях, а изучаются студентом самостоятельно [18].

Рекомендуемый объём пояснительной записки по индивидуальной работе – не более 15 страниц формата А4 (210х297 мм.)

Итогом выполнения индивидуального задания должно быть оформление реферата на тему в зависимости от варианта [19]

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль знаний студентов производится во время контрольных опросов в ходе проведения практических занятий.

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины в семестре проводится в форме семестрового зачета в соответствии с «Положением об организации учебного процесса в Донецком национальном техническом университете (новая редакция)», утвержденном приказом ДонНТУ № 1006-14 от 01.12.2016г.

Для определения уровня знаний студентов преподаватель руководствуется критериями оценки знаний, являющимися составляющей учебно-методического комплекса дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основная литература:

1. Управление качеством : учебник для вузов / С. Д. Ильенкова [и др.] ; С.Д. Ильенкова, Н.Ю. Володоманова, С.Ю. Ягудин и др. ; Под ред. С.Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 352 с.
2. Управление качеством : практикум : учебно-методическое пособие для вузов / В. Е. Сыцко [и др.] ; В.Е. Сыцко, В.В. Садовский, Л.В. Целикова и др. ; под общ. ред. В.Е. Сыцко. - Минск : Вышэйшая школа, 2009. - 192с.
3. Управление качеством: задачи и решения : учебно-практическое пособие / Г. И. Просветов ; Г.И. Просветов. - М. : Альфа-Пресс, 2009. - 168с.
4. Средства и методы управления качеством : учебное пособие для вузов / В. В. Ефимов ; В.В. Ефимов. - М. : КНОРУС, 2009. - 232с.

Дополнительная литература:

5. ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартинформ, 2008.
6. ГОСТ Р ИСО 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2008.
7. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми и процессами / Эдвардс Деминг. Пер. с англ. – 2-е изд. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2009. – 419 с.
8. Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии : учебное пособие для вузов / В. Н. Клячкин ; В.Н. Клячкин. - М. : Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2009. - 304с.

Интернет-ресурсы

9. <http://znanium.com/bookread.php?book=188772>
10. <http://znanium.com/bookread.php?book=265551>
11. <http://znanium.com/bookread.php?book=336613>

Учебно-методические издания, разработанные в ДонНТУ:

К лекциям:

16. Конспект лекций по нормативной учебной дисциплине цикла дисциплины профессиональной и практической подготовки «Средства и методы управления качеством» вариативной части учебного плана, дневной формы обучения профиля «Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация», специальности 27.03.02 «Управление качеством».

К практическим занятиям:

17. Методические указания к практическим занятиям по нормативной учебной дисциплине цикла дисциплины профессиональной и практической подготовки «Средства и методы управления качеством» вариативной части учебного плана, дневной формы обучения профиля «Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация», специальности 27.03.02 «Управление качеством».

К самостоятельной работе студента:

18. Методические указания к самостоятельной работе по нормативной учебной дисциплине цикла дисциплины профессиональной и практической подготовки «Средства и методы управления качеством» вариативной части учебного плана, дневной формы

обучения профиля «Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация», специальности 27.03.02 «Управление качеством».

К выполнению индивидуального задания:

19. Методические указания к выполнению индивидуального задания по нормативной учебной дисциплине цикла дисциплины профессиональной и практической подготовки «Средства и методы управления качеством» вариативной части учебного плана, дневной и заочной форм обучения профиля «Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация», специальности 27.03.02 «Управление качеством».

Программное обеспечение и Internet-ресурсы

программное обеспечение:

- текстовый редактор Microsoft Word;
- электронные таблицы Microsoft Excel;
- презентационный редактор Microsoft Power Point.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционные занятия:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук; плакаты;
- комплект иллюстрационного материала.

2. Практические занятия:

- стандарты по ЕСКД, ЕСПД;
- демонстрационный материал
- специализированное ПО.

Составитель рабочей программы: _____

(подпись)

Дьяконов А.А.