

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б3.Б.10 «Всеобщее управление качеством»

(название дисциплины)

221400 «Управление качеством»

(код направления (специальности) подготовки)

5-6 семестр

(семестр)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: изучение современного подхода к управлению качеством продукции на основе стандартов ИСО серии 9000.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить общие методологические положения управления качеством; современные тенденции и направления развития управления качеством на основе стандартов ИСО серии 9000;
- понять сущность концепции TQM;
- освоить особенности применения методов управления качеством продукции, услуг, процессов на каждой из стадий их жизненного цикла.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО (ВПО)

Дисциплина «Всеобщее управление качеством» относится к вариативной части математического и естественнонаучного цикла образовательной программы по направлению 221400 «Управление качеством».

Полученные знания, умения и навыки будут использоваться при изучении дисциплины «Управление процессами», «Интегрированные системы менеджмента качества», «Аудит качества».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

- способен находить организационно управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность (ОК-4)
- имеет стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (ОК-6);
- умеет критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-7);
- осознает социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК-8);
- способен анализировать социально-значимые проблемы и процессы (ОК-10);
- анализирует состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа (ПК-1);
- осуществляет мониторинг и владеет методами оценки прогресса в области улучшения качества (ПК-2);
- идентифицирует основные процессы и участвует в разработке их рабочих моделей (ПК-3);

- применяет знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач (ПК-4);
- применяет инструменты управления качеством (ПК-5);
- применяет знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги (ПК-6);
- применяет знание подходов к управлению качеством (ПК-7);
- участвует в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества (ПК-11);
- пользуется системами моделей объектов (процессов) деятельности, выбирает (строит) адекватные объекту модели (ПК-12);
- выявляет и проводит оценку производительных и непроизводительных затрат (ПК-15);
- использует знания о принципах принятия решений в условиях неопределенности, о принципах оптимизации (ПК-16);
- корректно формулирует задачи (проблемы) своей деятельности (проекта, исследования), устанавливает их взаимосвязи, строит модели систем задач (проблем), анализирует, диагностирует причины появления проблем (ПК-17);

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Теоретический курс

1. Качество и удовлетворенность потребителя. Современное определение качества. Качество и удовлетворенность потребителя. Современное определение качества по ISO 9000:2000. Цель деятельности по обеспечению качества. Задачи обеспечения качества. Цель деятельности по управлению качеством. Цель деятельности по улучшению качества. Цикл Деминга. Характеристики качества продукта преобразования ожиданий потребителя в интегральную ценность продукта. Понятия ценности и дефектности продукта. Влияние ценности и стоимости предлагаемого продукта на рыночные возможности современного производителя.
2. Этапы развития ВУК. Четыре группы учений: научный менеджмент; человеческие ресурсы; системные подходы; теория управления качеством и TQM.
3. Элементы стратегии ВУК. Принципы ВУК. Элементы стратегии ВУК. Принципы ВУК. Системная модель организации. Философия управления организацией. Системная модель организации с точки зрения TQM. Основные принципы TQM. Интегрированная система управления.
4. Эволюция развития стандартов качества серии ИСО 9000. Назначение, история появления, международный опыт применения, серия ИСО 9000 в России.
5. Структура базовых стандартов ИСО 9000. Новая версия стандартов ISO 9000. Содержание стандартов ИСО серии 9000. Стадии жизненного цикла продукции. Документы внешнего происхождения. Документы внутреннего происхождения. Системообразующая документация. Организационно-правовая документация. Документация по стратегическому и оперативному планированию. Организационно-распорядительная и информационно-справочная документация. Управляющая документация. Документы по подтверждению качества.
6. Структура стандарта ГОСТ ISO 9001-2011, процессный подход к управлению. Область применения ГОСТ ISO 9001-2011. Исключение требований. Требования к документированным процедурам. Понятия бизнес-процесса. Модель процесса по Винеру-Адлеру. Карта процесса. Владелец процесса. Показатели результативности и эффективности процесса.
7. Основные инструменты контроля качества. Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма разброса. Диаграмма Парето. Стратификация (расслоение). Диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма). Контрольная карта. Основное назначение семи инструментов контроля качества.
8. Виды контроля качества. Понятие контроля. Классификация видов технического контроля.

9. Управление качеством при проектировании продукции, процессов, услуг. Методология FMEA. Составление карты FMEA-анализ. Тяжесть последствий отказа. Анализа критичности технологических процессов.
10. Обеспечение качества поставок. Анализ поставщиков. Понятие «качество поставок». Анализ и обеспечение эффективности закупок. Технологический аудит. Обеспечение экономической эффективности поставок. Обеспечение качества и своевременности поставок.
11. Аудит качества. Понятие и содержание аудитов качества. Аудит процесса, системы, продукции. Внешний и внутренний аудит качества. Планирование и подготовка аудита качества. Принципы проверки качества. Отчет об аудите и контроль сроков исполнения корректирующих мероприятий.
12. Сертификация как метод оценки соответствия систем качества стандартам ИСО 9000. Сертификация производств и систем качества. Обязательная и добровольная сертификация. Регистр систем качества. Нормативно-методическая основа сертификации систем качества. Основные этапы сертификации производства и систем качества.
13. Правовое обеспечение ВУК. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании». Правовые основы технического регулирования и стандартизации в России. Двухуровневая система нормативных документов: технических регламентов, которые содержат обязательные требования и добровольных стандартов. Цели технического регулирования. Процедура разработки и принятия технических регламентов. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей».
14. Классификация затрат на качество. Структура доходов и затрат. Окупаемость затрат на качество. Учет и анализ затрат на качество продукции. Определение оптимального уровня качества продукции. Внешние и внутренние потери на дефекты. Основные затраты на качество. Снижение общих затрат.
15. Учет затрат на качество в организациях, работающих в условиях ВУК. Отчет о затратах на качество. Затраты на соответствие. Издержки на несоответствие. Действия по уменьшению вероятности появления издержек.

Темы практических занятий

- Жизненный цикл продукции (4 часа)
- Система контроля на предприятиях (4 часа)
- Реализация принципов всеобщего управления качеством. Принцип – удовлетворенность потребителя (4 часа)
- Реализация принципов всеобщего управления качеством. Принцип – процессный подход (4 часа)
- Требования к составу и содержанию элементов системы качества (4 часа)
- Контрольные листы. Диаграммы Парето (4 часа)
- Диаграммы Исикавы. Гистограммы. Диаграммы рассеивания (4 часа)
- Контрольные карты. Виды контрольных карт и область их применения (2 часа)
- Расслоение (2 часа)
- Оценка воспроизводимости процесса (4 часа).



Аннотацию к рабочей программе составил к.т.н., доцент Сушев А.К. 20.10.2015

Заведующий кафедрой УКТР _____ /Орлов Ю.А./ 21.10.2015

Декан АТФ _____ /Баженов Ю.В./ 21.10.2015