

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»

Факультет среднего профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета СПО, к.э.н.  
*Чернова* И.А. Чернова  
«23» июня 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Основы всеобщего управления качеством»**

для специальности среднего профессионального образования

**27.02.07 «Управление качеством продукции, процессов и услуг (по  
отраслям)»**

<u>Объем образовательной нагрузки, часов</u>	102
Учебные занятия, часов	92
в т.ч. лабораторно–практические занятия, часов	20
Самостоятельная учебная работа, часов	10

Санкт-Петербург 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта по  
специальности среднего профессионального образования

Управление качеством продукции, процессов и услуг (по  
отраслям)

27.02.07

код

наименование специальности(ей)

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

специальных технических дисциплин

Протокол № 13 от 09.06.2021 г.

Председатель:  Савельев Н.В./

РЕКОМЕНДОВАНА

Методическим

советом факультета СПО

Протокол № 7 от 16.06.2021 г.

Председатель:  /Березина С.А./

Разработчики:

Ревина В.Л., преподаватель первой квалификационной категории

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОСНОВЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является составной частью программно-методического сопровождения образовательной программы (ОП) среднего профессионального образования (СПО) - программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 27.02.07 «Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)».

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональных образовательных организациях при реализации программ подготовки специалистов среднего звена, повышения квалификации и переподготовки рабочих кадров и специалистов среднего звена по направлению 27.00.00 «Управление в технических системах».

## 1.2. Место дисциплины в структуре ОП СПО

Учебная дисциплина «Основы всеобщего управления качеством» является дисциплиной общепрофессионального цикла.

## 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 3.1- ПК 3.2	<ul style="list-style-type: none"><li>– применять философию и принципы всеобщего управления качеством при постановке и решении задач управления качеством процессов продукции и услуг;</li><li>– корректно формулировать цели и задачи своей деятельности в области всеобщего управления качеством, анализировать причины появления проблем;</li><li>– анализировать трудовую мотивацию персонала как элемент процесса управления качеством;</li><li>– определять процессы, протекающие на каждом из этапов жизненного цикла продукции;</li><li>– применять инструменты управления качеством.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– суть качества как философской, прагматической и социально-экономической категории;</li><li>– историю развития концепций Всеобщего управления качеством (TQM);</li><li>– взаимосвязь всеобщего управления качеством с другими управленческими дисциплинами;</li><li>– жизненный цикл продукции и ее качество;</li><li>– основные понятия стандартов ИСО серии 9000;</li><li>– современные подходы к менеджменту качества, повышению удовлетворенности потребителей и увеличению конкурентоспособности организации;</li><li>– основы теории мотивации;</li><li>– основные подходы риск менеджмента;</li></ul>

		– международные и национальные премии в области качества.
--	--	---

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>102</b>
<b>Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем (всего)</b>	<b>92</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	72
лабораторные и практические занятия	20
<b>Самостоятельная учебная работа (всего)</b>	<b>10</b>
<b>Консультации</b>	<b>0</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 4 семестре</b>	<b>0</b>

Практическая подготовка при реализации учебной дисциплины организуется путем проведения практических занятий и (или) лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОСНОВЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1</b>	<b>Качество как объект управления</b>	-	-
<b>Тема 1.1.</b> Задачи качества и его место в подготовке специалистов. Развитие философии качества	<b>Содержание учебного материала:</b>	-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1
1	Цель изучения дисциплины. Экономическое значение качества в современных условиях. Качество как результат успеха в рыночной экономике. Сущность качества и управления им. Роль служб предприятия в решении вопросов непрерывного обеспечения качества выпускаемой продукции.	2	
2	Управление качеством в конкурентных условиях рыночной. Этапы развития качества. Понятие термина «качество» согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Периоды развития подходов к содержанию понятия качества.	2	
3	Понятие конкурентоспособности продукции. Конкурентоспособность предприятия. Факторы, влияющие на конкурентоспособность.	2	
4	Социально-экономическая сущность и концепция управления качеством продукции. Качество в повседневной жизни. Качество в промышленности. Классы качества и уровни качества.	2	
5	Факторы, определяющие качество. Качество в производственных организациях. Качество в организации, занимающейся обслуживанием.	2	
6	Эволюция понятия качества и управления качеством продукции.	2	
	<b>Практические занятия:</b>	-	
1	Эволюция понятия качества.	2	
<b>Тема 1.2.</b> Понятие и значение качества продукции, работ и услуг	<b>Содержание учебного материала:</b>	-	
1	Основные понятия, относящиеся к качеству. Шесть групп определений качества. Основные составляющие качества деятельности организации. Виды бизнес- процессов организации. Качество процесса. Карта процесса.	2	
2	Качество продукции. Показатели качества продукции. Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции. Анализ качества продукции.	2	
3	Повышение качества продукции. Внешняя и внутренняя среда предприятия.	2	
4	Управление качеством и менеджмент качества. Понятия, относящиеся к менеджменту качества в соответствии МС ИСО 9000. Различия между понятиями «менеджмент» и «управление».	2	
5	Качество услуги. Основные понятия, связанные с услугами. Показатели качества услуги.	2	

	6	Качественные и количественные характеристики услуг. Постоянное улучшение качества услуг. Пять категорий модели Кано.	2	
	7	Проведение опроса для Кано- анализа.	2	
	<b>Практические занятия:</b>		-	
	2	Развитие философии качества.	2	
	3	Качество услуги по модели Кано.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		-	
	1	Взаимосвязь общего управления качеством с другими управленческими дисциплинами	5	
	2	Качество, ценность и стоимость, их влияние на удовлетворенность потребителя.		
<b>Раздел 2.</b>	<b>Генезис систем управления качеством</b>		-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09
<b>Тема 2.1</b> Философия качества. История управления качеством.	<b>Содержание учебного материала:</b>		-	
	1	История зарождения систем управления качеством. Пять звезд качества. Взаимоотношения общего менеджмента и менеджмента качества.	2	
	2	Система Ф.У.Тейлора. Управление качеством отдельных деталей – фаза отбраковки (1905 – 1920 гг.) Механизм управления Ф. Тейлора. Пороки системы Ф.Тейлора. Статистические методы управления процессами. Управление качеством процессов – фаза контроля процессов (1920 – 1950 гг.) Истоки статического мышления. Теория вариабельности У.Э. Шухарта. Статистические методы для контроля качества У.Шухарта. Цикл PDCA Шухарта – Деминга.	2	
	3	Джозеф М. Джуран спираль качества. Филипп Кросби программа ZD («ноль дефектов»). Принципы Кросби. Арманд В. Фейгенбаум концепция комплексного управления качеством. Каору Исикава комплексное управление качеством. Генити Тагути идеи математической статистики. Система QFD инструмент Бережливого производства.	2	
	4	Комплексный подход оперативного характера по полному выполнению требований к качеству (1950–1980 гг.) 14 принципов Э.Деминга. Цепная реакция Э. Деминга. «Семь шагов» Э.Деминга.	2	
	<b>Практические занятия:</b>		-	
	4	Сравнение концепций гуру качества.	2	
	5	Применение 14 принципов Э.Деминга.	2	
<b>Тема 2.2</b> Особенности реализации TQM в разных странах.	<b>Содержание учебного материала:</b>		-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09
	1	Категория качества в русской культуре. Развитие TQC в СССР (50 60-е годы). Система «БИП». Система «КАНАРСПИ». Система «СБТ». Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).	2	
	2	Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии.	2	
	3	Опыт управления качеством в Германии. Опыт управления качеством во Франции.	2	
	4	Общеввропейский опыт управления качеством.	2	
	<b>Практические занятия:</b>		-	
	6	Сравнительный анализ реализации TQM в разных странах.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		-	
	1	Изучение теоретического материала по теме: Становление научных основ управления качеством.	2	



<b>Раздел 3.</b>	<b>Система всеобщего управления качеством</b>		-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1
<b>Тема 3.1</b> Сущность Всеобщего управления качеством	<b>Содержание учебного материала:</b>		-	
	1	Суть, цели, задачи и методы Всеобщего управления качеством. Составляющие комплексной системы обеспечения качества на базе концепции TQM. Основные сравнительные характеристики TQM и организационных модулей.	2	
	2	Основные концепции TQM. Ориентация на процесс. Постоянное совершенствование и обучение. Кружки качества.	2	
	3	Концепция современной системы TQM. Принципы «Кайзен» и «Кайрио». Модель качества А. Фейгенбаума. «Петля качества». «Пирамида принципов TQM» Г.Канжи. Тенденции развития TQM.	2	
	4	Роль и развитие стандартов ISO серии 9000. Требования Международных стандартов ISO серии 9000.	4	
	<b>Практические занятия:</b>		-	
	7	Применение принципов концепции всеобщего менеджмента качества.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		-	
1	Исследование с использованием интернета «Распространенность в организациях РФ современных средств и методов управления качеством».	2		
<b>Тема 3.2</b> Семь инструментов управления качеством	<b>Содержание учебного материала:</b>		-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 3.2
	1	Метод мозгового штурма. Инструмент, позволяющий выявить основные нарушения процесса. Принцип применения диаграммы средства и диаграммы связей.	2	
	2	Принцип применения древовидной и матричной диаграмм.	2	
	3	Принцип применения стрелочной диаграммы и диаграммы принятия решений.	2	
	<b>Практические занятия:</b>		-	
	8	Решение ситуационных задач с использованием диаграммы средства и диаграммы связей.	2	
	9	Решение ситуационных задач с использованием древовидной и матричной диаграмм.	2	
<b>Раздел 4.</b>	<b>Жизненный цикл продукции и ее качество</b>		-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 3.2
<b>Тема 4.1</b> Стадии жизненного цикла продукции	<b>Содержание учебного материала:</b>		-	
	1	Объекты, необходимые для реализации стадии жизненного цикла продукции. Маркетинговые исследования как стадия разработки новой продукции. Проектирование и разработка продукции производственно- технического назначения. Разработка и постановка на производство продукции непродовольственных товаров народного потребления. ГОСТ Р 15.301-2016 Национальный стандарт РФ. Система разработки и постановки продукции на производство.	2	
	2	Контроль качества опытно- конструкторских работ. Материальное обеспечение изготовления продукции. Информационный указатель технических условий. Подготовка производства машиностроительной продукции. Обеспечение технологичности конструкции изделия. Форма плана подготовки производства.	2	
3	Постановка на производство продукции. Проведение испытаний. Приемосдаточные и периодические испытания. Статистические методы контроля.	2		

	4	Упаковка выпускаемой продукции. Поставка, транспортирование и хранение. Послепродажное обслуживание. Утилизация после использования.	2	
	<b>Практические занятия:</b>		-	
	10	Изучение ГОСТ Р 15.301-2016 Национальный стандарт РФ. Система разработки и постановки продукции на производство.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>		-	
	1	Изучение ГОСТ 16504-81 Система государственных испытаний продукции. Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения. (межгосударственный стандарт) ГОСТ 15.309 -98 СРПП. Испытания и приемка выпускаемой продукции. Основные положения.	1	
<b>Раздел 5.</b>	<b>Современные подходы к управлению качеством</b>		-	ОК01, ОК 03, ОК 04, ОК 09
<b>Тема 5.1.</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		-	
Международные и национальные премии в области качества.	1	Японская премия по качеству им. У. Деминга. Составляющие оценки в соответствии с моделью премии У. Демига. Национальная премия США по качеству им. М. Болдриджа. Процедура оценки претендентов. Распределение оценок по критериям премии.	2	
	2	Награда Европейского фонда менеджмента качества за совершенство. Базовые принципы модели EFQM. Применение самооценки деятельности организации на базе критериев EFQM. Методология оценки RADAR.	2	
	3	Премия Правительства РФ в области качества: модель и механизм реализации. Цель учреждения премии. Основные условия и ограничения участия в конкурсе на соискание Премии Правительства РФ в области качества. Этапы проведения конкурса на соискание Премии РФ. Модель премии Правительства РФ. Критерии модели Премии Правительства РФ.	2	
<b>Всего</b>			<b>102</b>	-

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета.

Оборудование в соответствии с Распоряжением декана факультета СПО № 11-СПО-01/21 от 11.01.2021.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### **Основные источники**

- 1 Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие / В.Е. Магер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014612-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047549>
- 2 Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9938-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451283>
- 3 Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для среднего профессионального образования / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10557-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/430852>

##### **Дополнительные источники**

- 1 Самсонова, М. В. Основы обеспечения качества : учебное пособие / М. В. Самсонова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 303 с. - ISBN 978-5-16-011981-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047172>
- 2 Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции : учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. — 2-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2020. - 334 с. - ISBN 978-5-394-03562-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093433>
- 3 Берновский, Ю. Н. Стандарты и качество продукции : учебно- практическое пособие / Ю.Н. Берновский. — М. : ФОРУМ : ИНФРАМ, 2018. — 256 с. - ISBN

978-5-91134-838-0. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/959903>

4

### **Электронные ресурсы**

- 1 <http://quality.eur.ru/> Информационный сайт об управлении качеством
- 2 <https://iteam.ru/news> Портал ITeam: технологии корпоративного управления
- 3 <http://www.standartov.ru/gost/gostdir1.htm> Перечень стандартов
- 4 <http://iso.gost.ru/wps/portal/> Информационный портал по стандартизации
- 5 <http://www.deming.ru/TehnUpr/SamSisUprOrg.htm> Ассоциация Деминга

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><b>Знания:</b>            суть качества как философской, прагматической и социально-экономической категории;            историю развития концепций Всеобщего управления качеством (TQM);            взаимосвязь всеобщего управления качеством с другими управленческими дисциплинами;            жизненный цикл продукции и ее качество;            основные понятия стандартов ИСО серии 9000;            современные подходы к менеджменту качества, повышению удовлетворенности потребителей и увеличению конкурентоспособности организации;            основы теории мотивации;            основные подходы риск менеджмента;            международные и национальные премии в области качества.</p>	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p><b>Умения:</b>            – текущий контроль:            экспертная оценка практических работ и по результатам выполнения самостоятельной работы;            – промежуточная аттестация:            экспертная оценка при сдаче дифференцированного зачета.</p> <p><b>Знания:</b>            – оценка по результатам устного опроса,            – оценка по результатам письменного опроса,            – дифференцированный зачет.</p>
<p><b>Умения:</b>            применять философию и принципы всеобщего управления качеством при постановке и решении задач управления качеством процессов продукции и услуг;            корректно формулировать цели и задачи своей деятельности в области всеобщего управления качеством, анализировать причины появления проблем;            анализировать трудовую мотивацию персонала как элемент процесса управления качеством;            определять процессы, протекающие на каждом из этапов жизненного цикла продукции;            применять инструменты управления качеством.</p>		

