

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»  
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

« 30 » июня 2020 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.13**

Управление качеством упаковочной продукции

Учебный план: ФГОС 3++\_2020-2021\_29.03.03\_ВШПМ\_ОО\_ТиДУП.plx

Кафедра: **47** Технологии полиграфического производства

Направление подготовки:  
(специальность) 29.03.03 Технология полиграфического и упаковочного производства

Профиль подготовки: Технология и дизайн упаковочного производства  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
7	УП	51	34	34	61	5	Экзамен
	РПД	51	34	34	61	5	
8	УП		36	25	11	2	Курсовая работа
	РПД		36	25	11	2	
Итого	УП	51	70	59	72	7	
	РПД	51	70	59	72	7	

Санкт-Петербург  
2020

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 29.03.03 Технология полиграфического и упаковочного производства, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.09.2017 г. № 960

Составитель (и):

кандидат технических наук, Старший преподаватель

\_\_\_\_\_

Тропец Виктория  
Адамовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой технологии полиграфического  
производства

\_\_\_\_\_

Груздева Ирина  
Григорьевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Груздева Ирина  
Григорьевна

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области управления качеством упаковочной продукции

**1.2 Задачи дисциплины:**

- Сформировать представления о современном понимании "качества продукции", взаимосвязи управления качеством с маркетингом, стратегическим управлением и менеджментом организации.
- Познакомить с мировым опытом управления качеством.
- Дать представление о современных подходах к управлению качеством, развить навыки применения этих подходов на разных этапах жизненного цикла упаковочной продукции.
- Развить навыки анализа системы качества организации, применения методов управления качеством, выбора направления совершенствования деятельности предприятия в условиях современного рынка.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Метрология, стандартизация и сертификация
- Основы менеджмента и маркетинга
- Основы полиграфических и упаковочных производств

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПКо-1 : Способность участвовать в управлении работой коллектива исполнителей на первичных участках предприятий</b>
<b>Знать:</b> основные методы управления персоналом в рамках системы менеджмента качества
<b>Уметь:</b> организовывать работу персонала для достижения необходимых результатов
<b>Владеть:</b> навыками вовлечения персонала в достижение целей в области качества
<b>ПКо-3 : Способность анализировать технологический процесс производства продукции как объект управления</b>
<b>Знать:</b> методы сбора информации и принципы анализа данных, необходимых для заключения о качественных результатах деятельности организации
<b>Уметь:</b> проводить анализ эффективности системы менеджмента качества организации
<b>Владеть:</b> давать заключение о результатах деятельности различных структур предприятия и качестве выпускаемой продукции на основе собранной информации

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Качество как объект управления	7					О
Тема 1. Подходы к определению качества Динамика подходов к определению качества. Качество как философская, техническая, экономическая и социальная категория. Рынок и качество.		5		3		
Тема 2. Управление качеством как специализированный вид управленческой деятельности Жизненный цикл продукции. Качество технологических процессов и организационно-управленческая система. Факторы, влияющие на качество продукции. Требования потребителей и качество. Терминология и определения в области качества.		4	8	3	РИ	
Практическое занятие. Реализация принципа менеджмента качества "Удовлетворение потребителя".						

Раздел 2. Развитие управления качеством					
Тема 3. История развития управления качеством. Фаза отбраковки: концепция стандартного качества С. Кольта, концепция научного менеджмента Ф. Тейлора, производственная система Форда-Тейлора. Фаза управления качеством: принципы управления качеством процесса, статистический подход У. Шухарта. Фаза менеджмента качества: программа менеджмента Э. Деминга, концепция всеобщего руководства качества. Фаза планирования качества: удовлетворение потребителей, объединение общего менеджмента и менеджмента качества, стандарты на системы менеджмента качества, принципы менеджмента качества. Фаза качества среды.	6		3		0
Тема 4. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством. Отечественный опыт управления качеством: подходы к управлению качеством до 1930 гг., отечественные системы управления качеством, управление качеством на современном этапе. Американский, европейский и японский опыт управления качеством.	4		3		
Раздел 3. Моделирование в управлении качеством. Всеобщее управление качеством					0
Тема 5. Модели в управлении качеством. Модели Фейгенбаума, Эттингера-Ситтига, Джурана, Петля качества, общая модель качества.	4		3		
Тема 6. Методы управления качеством. Методы работ по качеству. Классификация методов работ по качеству. Методы обеспечения и стимулирования. Кружки качества. Бенчмаркинг. Программы постоянного совершенствования. Статистические методы управления качеством. Специальные методы менеджмента качества.	6	4	3	АС	
Практическое занятие. Методы управления качеством.					

<p>Тема 7. Всеобщее управление качеством Идеи концепции. Американская и японская школа ВУК. Приемы и средства Всеобщего управления качеством. Принципы менеджмента качества. Цикл Шухарта-Деминга. Вовлечение персонала во ВУК. Принципы Э. Деминга. Проблемы внедрения всеобщего управления качеством в России. Функциональный, процессный и проектный подход к управлению.</p> <p>Практическое занятие. Реализация принципа менеджмента качества "Лидерство руководителя".</p>		6	8	5	РИ	
<p>Раздел 4. Система качества предприятия</p>						
<p>Тема 8. Система контроля качества на предприятии. Показатели качества и методы их измерения. Виды контроля качества. Служба качества в организации. Контроль качества в отрасли печати. Регламентирующие документа в области качества в организации.</p>		6		4		
<p>Тема 9. Система менеджмента качества. Понятие системы. Задачи системы менеджмента качества и ее основные составляющие. Модели СМК. Документы СМК. Политика и цели организации в области качества.</p> <p>Практическое занятие. Разработка политики и целей организации в области качества.</p>		4	10	3	АС	О
<p>Тема 10. Стандарты ИСО серии 9000. История развития стандартов ИСО серии 9000. Модель и специфика стандартов. Элементы СМК по стандарту ИСО 9000. Характеристика стандартов, входящих в серию, и их взаимосвязь. Требования ИСО 9000 к системе менеджмента качества. Политика в области качества. Удовлетворение потребителей в СМК. Вовлечение работников и их компетентность. Документирование СМК. Аудит СМК.</p> <p>Практическое занятие. Методы самооценки организации.</p>		6	4	4	АС	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		51	34	34		
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		36,5		24,5		
Раздел 5. Специальные разделы управления качеством	8					С,О

Тема 11. Подход к управлению организацией на основе менеджмента качества Стратегия и политика организации. Ресурсы и процессы организации. Самооценка деятельности предприятия.  Семинарское занятие. Обсуждение требований к содержанию и регламенту выполнения курсовой работы. Обсуждение и утверждение тем курсовых работ		8	6		
Тема 12. Удовлетворенность потребителей. Мониторинг и измерение. Правила поведения для организации. Работа с претензиями. Урегулирование спорных вопросов.  Семинарское занятие. Заслушивание и обсуждение предварительных результатов выполнения курсовых работ.		10	6	ГД	
Раздел 6. Особенности управления качеством в упаковочном производстве					
Тема 13. Особенности формирования качества упаковочной продукции. Классификация упаковочной продукции. Особенности формирования качества различных видов упаковки.  Семинарское занятие. Заслушивание и обсуждение предварительных результатов выполнения курсовых работ.		10	6	ГД	О,Пр
Тема 14. Система управления качеством в упаковочном производстве. ИСО 9000 в упаковочном производстве. Отраслевые системы управления качеством.  Семинарское занятие. Заслушивание и обсуждение предварительных результатов выполнения курсовых работ. Защита курсовой работы.		8	7	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		36	25		
Консультации и промежуточная аттестация (Курсовая работа)		11			
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		<b>168,5</b>	<b>83,5</b>		

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

**4.1 Цели и задачи курсовой работы (проекта):** Выполнение курсовой работы имеет целью совершенствование знаний студентов по вопросам управления качеством.

В процессе выполнения курсовой работы студентом должны решаться следующие задачи:

1. Развить умения находить, проводить критический анализ, обобщать и логично излагать научно-техническую информацию, освещающую различные точки зрения на исследуемые вопросы.
2. Приобрести опыт применения теоретических знаний в области управления качеством для решения профессиональных задач.
3. Приобрести опыт публичного представления результатов самостоятельных исследований.

**4.2 Тематика курсовой работы (проекта):** Курсовая работы может выполняться по одному из двух направлений на выбор – производственная или научно-исследовательская тематика.

Курсовая работа по производственной тематике выполняется студентами, имеющими опыт работы на предприятиях отрасли или работающими в данный момент. Курсовая работа по научно-исследовательской тематике выполняется студентами по одному из двух направлений – менеджмент качества или управление качеством.

Примерный список тем по курсовой работе:

1. Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ организации.
2. Методы определения удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества.
3. Маркетинг в системе менеджмента качества.
4. Политика предприятия в области качества как элемент стратегического управления.
5. Процессный подход в менеджменте качества.
6. Реинжиниринг бизнес-процессов.
7. Бенчмаркинг в менеджменте качества.

#### **4.3 Требования к выполнению и представлению результатов курсовой работы (проекта):**

Курсовая работа выполняется обучающимися индивидуально, результаты представляются в виде пояснительной записки объемом 20-25 листов печатного текста, содержащего следующие обязательные элементы:

- Титульный лист
- Утвержденное задание на курсовую работу.
- Реферат
- Содержание
- Введение
- Основная часть.
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложения (при необходимости)

### **5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

#### **5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения**

##### **5.1.1 Показатели оценивания**

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПКо-1	<p>Дает характеристику методам вовлечения и управления персоналом в системе менеджмента качества</p> <p>Определяет процедуры, критерии эффективности и результативности, ответственных и их функции в системе менеджмента качества.</p> <p>Определяет методы работы с персоналом для достижения целей в области качества.</p>	<p>Вопросы устного собеседования</p> <p>Практико-ориентированные задания</p> <p>Курсовая работа</p>
ПКо-3	<p>Дает характеристику методам и способам анализа эффективности работы системы менеджмента качества организации</p> <p>Выбирает методы и способы анализа работы системы менеджмента качества организации. Проводит оценку результативности и эффективности деятельности различных структур предприятия в зависимости от поставленных задач.</p>	<p>Вопросы устного собеседования</p> <p>Практико-ориентированные задания</p> <p>Курсовая работа</p>
	<p>Дает рекомендации по совершенствованию работы системы менеджмента качества организации для выпуска продукции, удовлетворяющей потребителя.</p>	

##### **5.1.2 Система и критерии оценивания**

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа

5 (отлично)	<p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области, умение использовать теоретические знания для решения практических задач.</p>	<p>Полное и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов работы соответствует требованиям, содержание полностью соответствует заданию. Полученные результаты представлены на основании изучения и анализа исследуемого процесса. Даны исчерпывающие выводы и полные ответы на поставленные вопросы. Работа представлена к защите в требуемые сроки.</p>
4 (хорошо)	<p>Ответ полный и правильный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но допущены в ответах небольшие погрешности, которые устраняются только в результате собеседования.</p>	<p>Работа выполнена в необходимом объеме при отсутствии ошибок, что свидетельствует о самостоятельности при работе с источниками информации. Полученные результаты связаны с базовыми понятиями профессиональной области. Даны полные ответы на поставленные вопросы, но имеют место несущественные нарушения в оформлении работы или даны нечеткие выводы, или нарушены сроки предоставления работы к защите.</p>
3 (удовлетворительно)	<p>Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом при неполных, слабо аргументированных ответах. Присутствуют неточности в ответах, пробелы в знаниях по некоторым темам, существенные ошибки, которые могут быть найдены и частично устранены в результате собеседования.</p>	<p>Работа выполнена полностью, но в работе есть отдельные существенные ошибки, присутствуют неточности в ответах, либо качество представления работы низкое. Могут быть нарушены правила оформления или сроки представления работы.</p>
2 (неудовлетворительно)	<p>Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).</p>	<p>Содержание работы полностью не соответствует заданию. Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы.</p>

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Требования стандартов ИСО серии 9000 к системе менеджмента качества.
2	Система менеджмента качества. Основные составляющие и этапы построения. Политика в области качества.
3	Контроль в менеджменте качества, его виды. Служба качества в организации.
4	Основные показатели качества объекта и методы их измерения.
5	Статистические методы управления качеством. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы.
6	Статистические методы управления качеством. Особенности методов анализа проблем.
7	Статистические методы управления качеством. Особенности методов выявления проблем.
8	Принципы всеобщего управления качеством и их особенности. Проблемы внедрения всеобщего управления качеством в России.
9	Всеобщее управление качеством. Составные части концепции и специфика их внедрения.
10	Особенности моделирования в управлении качеством.
11	Характерные черты европейского подхода к управлению качеством.
12	Особенности японского подхода к управлению качеством.



13	Особенности управления качеством в Америке. Переход от ремесленничества к серийному производству.
14	Отечественный опыт управления качеством. Особенности подходов различных системах управления качеством.
15	Генезис движения качества.
16	Жизненный цикл продукции и принцип отражения качества. Факторы, влияющие на качество продукции.
17	Экономическая категория качества.
18	Особенности формирования качества упаковочной продукции.
19	Технический аспект качества. Качество продукции и качество услуг.
20	Качество как философская категория. Подходы к определению понятия качества Аристотеля, Гегеля, Энгельса. Понятия качества, количества и меры.

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрены

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Ниже приведен отрывок из отчета аудитора, который проводил оценку системы менеджмента качества типографии, производящей упаковочную продукцию. Какому уровню зрелости соответствует развитие данной организации по критериям стандарта ГОСТ Р ИСО 9004?

Отрывок: Система менеджмента качества типографии базируется на восьми принципах менеджмента качества. Решения принимаются, основываясь на стратегии типографии, увязаны с потребностями заинтересованных сторон. Принятие решений частично передано трудовому коллективу. Процесс обучения систематизирован, основан на наставничестве и инструктировании. Производится периодический анализ результативности и эффективности производственной среды.

2. Типография Print занимается выпуском крафтовых пакетов для легкой продукции. Качество готовой продукции обязательно должно соответствовать требованиям, представленным в стандарте организации. Постоянный заказчик попросил провести дополнительные испытания возможности применения продукции для других условий, а именно, можно ли использовать пакеты для тяжелой продукции. Как называется такой процесс подтверждения выполнения требований? Поясните ответ.

3. В типографию Print производился анализ причин возникновения «полошение» при запечатывании упаковки офсетным способ. По результатам анализа были получены следующие возможные причины возникновения дефекта: неправильная настройка зональной подачи краски; загрязнение валиков, с корыта увлажнения падают капли воды на форму; валики слишком сильно прижаты; валики распухли; загнуты зубья одной из шестерен; износ одного из подшипников.

Постройте диаграмму Исикавы, используя представленную информацию.

4. Сотрудники типография «Взлет» разработали цели в области качества:

- снижения уровня дефектности продукции;
- повышение индекса удовлетворенности потребителей;
- повышение стабильности производства;
- повышение оперативности обработки заказов.

Какая из представленных целей сформулирована неправильно, объясните почему?

5. Смоделируйте ситуации использования диаграммы Парето в упаковочном производстве.

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

#### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

#### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная

Письменная

Компьютерное тестирование

Иная

#### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

При проведении зачета время, отводимое на подготовку к ответу, составляет не более 40 мин.

Время, отводимое на защиту курсовой работы, не должно превышать 20 мин, включая краткий доклад по результатам курсовой работы и ответы на вопросы.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				

Ильенкова С. Д., Ягудин С. Ю., Тихомирова Н. В., Мхитарян В. С., Кузнецов В. И., Гуров С. А., Ильенкова С. Д.	Управление качеством	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/66305.html">http://www.iprbookshop.ru/66305.html</a>
Синьковский Н. М.	Основы управления качеством	Москва: Московская государственная академия водного транспорта	2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/46501.html">http://www.iprbookshop.ru/46501.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Тропец В. А., Груздева И. Г., Дмитрук В. В.	Управление качеством. Курсовая работа	СПб.: СПбГУПТД	2019	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20199306">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20199306</a>
Тропец В. А.	Управление качеством. Практические занятия и самостоятельная работа студентов	СПб.: СПбГУПТД	2014	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2578">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2578</a>

## 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>  
Портал для официального опубликования стандартов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]. URL: <http://standard.gost.ru/wps/portal/>

## 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска