

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«29» \_\_\_\_ 06 \_\_\_\_ 2021 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.13**

Управление качеством упаковочной продукции

Учебный план: 29.03.03\_ВШПМ\_ЗАО\_ТиДУП\_2021-2022\_.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: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
4	УП	8	8	121	43	5	Экзамен
	РПД	8	8	121	43	5	
5	УП		8	38	26	2	Курсовая работа
	РПД		8	38	26	2	
Итого	УП	8	16	159	69	7	
	РПД	8	16	159	69	7	

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, Доцент

\_\_\_\_\_

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
- Материаловедение в упаковочном производстве
- Технология печатных процессов в упаковочном производстве

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-4: Способен осуществлять контроль реализации эргономических требований при проектировании, изготовлении, испытаниях и доводке опытных образцов изделий и подготовке технической документации для серийного (массового) производства, вносить в нее необходимые изменения при производстве упаковочной продукции</b>
<b>Знать:</b> основные понятия, концепции и механизмы управления качеством в организации
<b>Уметь:</b> выявлять и анализировать проблемы в области управления качеством упаковочной продукции
<b>Владеть:</b> навыками использования основных инструментов и механизмов управления качеством на всех этапах жизненного цикла упаковочной продукции
<b>ПК-5 : Способен осуществлять разработку мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров при производстве упаковочной продукции</b>
<b>Знать:</b> требования к системе менеджмента качества предприятия, осуществляющего выпуск упаковочной продукции
<b>Уметь:</b> проводить анализ эффективности системы менеджмента качества предприятия, осуществляющего выпуск упаковочной продукции
<b>Владеть:</b> навыками разработки рекомендаций по оптимизации процессов обеспечения качества предприятия, осуществляющего выпуск упаковочной продукции

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Современное представление о качестве продукции и услуг	4				
Тема 1. Подходы к определению качества Динамика подходов к определению качества. Качество как философская, техническая, экономическая и социальная категория. Рынок и качество.		2		40	
Тема 2. Факторы, влияющие на качество продукции. Принцип отражения качества. Жизненный цикл продукции. Факторы, влияющие на качество продукции. Требования потребителей и качество. Терминология и определения в области качества. Практическое занятие. Маркетинг в управлении качеством.		2	8	40	РИ
Раздел 2. Развитие управления качеством					

<p>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, стандарты на системы менеджмента качества, принципы менеджмента качества. Фаза качества среды.</p>		2		20	
<p>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</p>		2		21	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		8	8	121	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		36,5		6,5	
Раздел 3. Моделирование в управлении качеством. Всеобщее управление качеством					
<p>Тема 5. Модели в управлении качеством. Модели Фейгенбаума, Эттингера-Ситтига, Джурана, Петля качества, общая модель качества.</p>	5			2	
<p>Тема 6. Всеобщее управление качеством Основные части системы и принцип действия. Приемы и средства Всеобщего управления качеством. Принципы менеджмента качества. Цикл Шухарта-Деминга. Проблемы внедрения всеобщего управления качеством в России. Процессный подход к управлению.</p>				4	АС
<p>Тема 7. Методы управления качеством. Классификация методов работ по качеству. Статистические методы управления качеством. Классификация статистических методов управления качеством. Методы выявления и анализа проблем. Практическое занятие. Методы управления качеством.</p>			4	4	
Раздел 4. Система менеджмента качества					
<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>				4	

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. Практическое занятие. Разработка политики и целей организации в области качества.		2	3	АС
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. Документирование СМК. Несоответствия и корректирующие действия. Аудит СМК.			6	
Раздел 5. Специальные разделы управления качеством				
Тема 11. Подход к управлению организацией на основе менеджмента качества. Стратегия и политика организации. Ресурсы и процессы организации. Самооценка деятельности предприятия.			4	
Тема 12. Удовлетворенность потребителей. Мониторинг и измерение. Правила поведения для организации. Работа с претензиями. Урегулирование спорных вопросов.			4	
Раздел 6. Особенности управления качеством в упаковочном производстве				
Тема 13. Качество упаковочной продукции. Классификация упаковочной продукции. Особенности формирования качества различных видов упаковочной продукции. Требования к качеству упаковочной продукции. Семинарское занятие. Заслушивание и обсуждение предварительных результатов выполнения курсовых работ.		1	3	
Тема 14. Система управления качеством на предприятии, выпускающем упаковочную продукцию. ИСО 9000 в полиграфии. Отраслевые системы управления качеством. Семинарское занятие. Заслушивание и обсуждение предварительных результатов выполнения курсовых работ.		1	4	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		8	38	
Консультации и промежуточная аттестация (Курсовая работа)		19		
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		79,5	165,5	

## 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
ПК-5	Формулирует требования к системе менеджмента качества организации. Проводит оценку результативности и эффективности работы подразделений упаковочного предприятия в области качества. Дает рекомендации по совершенствованию системы менеджмента качества организации для выпуска упаковочной продукции, удовлетворяющей потребителя	Вопросы для устного собеседования Практико-ориентированные задания Курсовая работа
ПК-4	Дает характеристику содержанию категории качества как объекта управления, методологиям управления качеством в сфере производства упаковочной продукции; объясняет взаимосвязи управления качеством с маркетингом, стратегическим управлением и менеджментом организации. Проводит анализ качества упаковочной продукции и процессов ее производства. Дает заключение о результатах деятельности различных структур предприятия и качестве выпускаемой продукции на основе собранной информации, разрабатывает рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия	Вопросы для устного собеседования Практико-ориентированные задания Курсовая работа

### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области, умение использовать теоретические знания для решения практических задач.	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.
4 (хорошо)	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.	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.
3 (удовлетворительно)	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.	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.
2 (неудовлетворительно)	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).	Содержание работы полностью не соответствует заданию. Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы.

### 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
Курс 4	
1	Качество как философская категория. Подходы к определению понятия качества Аристотеля, Гегеля, Энгельса. Понятия качества, количества и меры.
2	Технический аспект качества. Качество продукции и качество услуг.
3	Особенности формирования качества упаковочной продукции.
4	Экономическая категория качества.
5	Жизненный цикл продукции и принцип отражения качества. Факторы, влияющие на качество продукции.
6	Генезис движения качества.
7	Отечественный опыт управления качеством. Особенности подходов различных системах управления качеством.

8	Особенности управления качеством в Америке. Переход от ремесленничества к серийному производству.
9	Особенности японского подхода к управлению качеством.
10	Характерные черты европейского подхода к управлению качеством.
11	Особенности моделирования в управлении качеством.
12	Всеобщее управление качеством. Составные части концепции и специфика их внедрения.
13	Принципы всеобщего управления качеством и их особенности. Проблемы внедрения всеобщего управления качеством в России.
14	Статистические методы управления качеством. Особенности методов выявления проблем.
15	Статистические методы управления качеством. Особенности методов анализа проблем.
16	Статистические методы управления качеством. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы.
17	Основные показатели качества объекта и методы их измерения.
18	Контроль в менеджменте качества, его виды. Служба качества в организации.
19	Система менеджмента качества. Основные составляющие и этапы построения. Политика в области качества.
20	Требования стандартов ИСО серии 9000 к системе менеджмента качества.

### 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

В течение семестра выполняются контрольные работы.

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>				
Ершов, А. К.	Управление качеством	Москва: Логос	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/66418.html">http://www.iprbookshop.ru/66418.html</a>
Скобелев, С. Б.	Технологическое обеспечение качества	Омск: Омский государственный технический университет	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/78485.html">http://www.iprbookshop.ru/78485.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная 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>
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>
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>
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