

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«28» \_\_\_ 06 \_\_\_ 2022 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.06**

Менеджмент качества

Учебный план: 2022-2023 29.04.03 ВШПМ ТПиУП ОО №2-1-41.plx

Кафедра: **47** Технологии полиграфического производства

Направление подготовки:  
(специальность) 29.04.03 Технология полиграфического и упаковочного производства

Профиль подготовки:  
(специализация) Технология полиграфического производства

Уровень образования: магистратура

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					
3	УП	17	34	30	27	3	Экзамен
	РПД	17	34	30	27	3	
Итого	УП	17	34	30	27	3	
	РПД	17	34	30	27	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 29.04.03 Технология полиграфического и упаковочного производства, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.09.2017 г. № 967

Составитель (и):

кандидат технических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Дживан 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 подхода к управлению организацией на основе менеджмента качества

**1.2 Задачи дисциплины:**

- сформировать представление о научных основах, методологических положениях и принципах менеджмента качества;
- познакомить с механизмами контроля, обеспечения, планирования и улучшения качества на предприятиях отрасли в современных условиях;
- развить навыки использования принципов и методов менеджмента качества в профессиональной деятельности.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

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

- Управление проектами
- Экономический анализ и управление производством

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-4: Способен осуществлять обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) полиграфического предприятия.</b>
<b>Знать:</b> виды деятельности, методы и инструменты менеджмента качества для непрерывного улучшения процессов производства продукции полиграфического и упаковочного производства и смежных отраслей
<b>Уметь:</b> находить методы и средства для повышения эффективности управления технологическими процессами на предприятии
<b>Владеть:</b> методами менеджмента качества для совершенствования качества продукции полиграфического и упаковочного производства и смежных отраслей

## 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. Подход к управлению организацией на основе менеджмента качества	3					O
Тема 1. Основные понятия и принципы менеджмента качества. Изменение сущности и структуры "качества". Формирование качества полиграфической и упаковочной продукции. Терминология и принципы менеджмента качества. Современное положение и проблемы менеджмента качества. Практическое занятие. Анализ качества полиграфической и упаковочной продукции.		6	8	4	AC	
Тема 2. Менеджмент качества и качество организации. Технический комитет ИСО 176 "Менеджмент качества и гарантии качества". Основные стандарты ИСО ТК 176. ГОСТ Р ИСО 9004: менеджмент качества и качество организации. Процессный подход к управлению процессами в организации. Системы менеджмента качества.		7		5		
Раздел 2. Инструменты и методы менеджмента качества						O

Тема 3. Методы менеджмента качества. Методы работ по качеству: классификации и принципы выбора методов работ по качеству. Практическое занятие. Методы менеджмента качества.	2	4	3	АС	
Тема 4. Менеджмент риска. ИСО 9000 и риск-ориентированное мышление. Основные понятия риск-менеджмента. Процесс оценка риска. Анализ риска. Методы оценки риска. Практическое занятие. Методы оценки риска.	2	4	6		
Тема 5. Развертывание функции качества (QFD-методология). Цели и задачи развертывания функции качества. Исходная информация. Бенчмаркинг и QFD-методология. Методология развертывания функции качества. Построение систем качества предприятия с применением QFD-методологии. Практическое занятия. QFD-методология в полиграфии.		10	6	АС	

Тема 6. Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA и PFMEA-методология). Основные понятия. Цели, задачи и виды анализа FMEA. Экономические выгоды применения FMEA. Основные принципы FMEA. Составляющие оценки видов, последствий и причин. Порядок анализа и документирование результатов FMEA. PFMEA-анализ. Исходные данные и выбор процессов для анализа. Методология PFMEA-анализа. Практическое занятие. FMEA и PFMEA-методология в полиграфии.		8	6	АС	
<b>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</b>	17	34	30		
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)	2,5		24,5		
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	53,5		54,5		

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

## 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-4	<p>Дает характеристику основным подходам и методам менеджмента качества.</p> <p>Анализирует деятельность предприятия с применением методов менеджмента качества.</p> <p>Дает рекомендации по улучшению деятельности предприятия и качества продукции на основе анализа.</p>	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Тестовые задания с вариантами ответов</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

#### 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.	Не менее 90 % правильных ответов по результатам тестирования
4 (хорошо)	Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки	Не менее 80 % правильных ответов по результатам тестирования
3 (удовлетворительно)	Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов	Не менее 65 % правильных ответов по результатам тестирования
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины.	Менее 65 % правильных ответов по результатам тестирования

	Многочисленные грубые ошибки. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки)	
--	---	--

### 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 3	
1	Изменение сущности и структуры "качества".
2	Петля качества. Факторы, влияющие на качество продукции.
3	Этапы формирования качества полиграфической продукции.
4	Менеджмент качества: составные части и основные положения.
5	Принципы менеджмента качества.
6	Технический комитет ИСО 176 "Менеджмент качества и гарантии качества". Основные стандарты.
7	Система менеджмента качества.
8	Процессный подход к управлению
9	Качество организации.
10	Методы работ по качеству: классификации и принципы выбора методов работ по качеству.
11	ИСО 9000 и риск-ориентированное мышление. Основные понятия риск-менеджмента.

12	Процесс оценка риска. Анализ риска. Методы оценки риска.
13	Развертывание функции качества (QFD-методология): мели и задачи развертывания функции качества. Методология.
14	Бенчмаркинг и QFD-методология.
15	Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA и PFMEA- методология): цели, задачи, основные понятия и методология.

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Бенчмаркинг - это:

а) инструмент, позволяющий отслеживать ход процесса и воздействовать на него с помощью соответствующей обратной связи для предупреждения его отклонения от требований.

б) метод использования чужого опыта и передовых достижений для повышения эффективности работы, производства, совершенствования бизнес процессов.

в) это инструмент, необходимый для проведения распределения усилий для разрешения возникающих проблем и выявления основных их причин.

2. Обеспечение качества - это:

а) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

б) часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству.

в) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству выполнены.

3. Quality Function Deployment (QFD), или структурирование (развертывание) функции качества - это:

а) методология проведения анализа и выявления наиболее критических шагов производственных процессов с целью управления качеством продукции

б) метод трансформирования потребностей потребителей в инженерные характеристики продукции, позволяющий расставить приоритеты для каждого продукта или услуги и одновременно определить задачи в области развития продукции или услуги.

в) графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме

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

1. Даны тип дефекта и возможные причины его возникновения. Построить диаграмму Исикавы.

2. Даны вид, причины и последствия потенциального дефекта при производстве полиграфической продукции. Рассчитать приоритетное число риска (ПЧР) по методологии FMEA и определить необходимость предупреждающих и корректирующих действий.

## 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

Время, отводимое на подготовку к ответу, составляет не более 50 мин. Для выполнения практического задания обучающемуся необходимо иметь калькулятор.

Возможно проведение тестирования вместо устного ответа. Тестирование проводится одновременно у всей группы в течение 30 минут. На решение практико-ориентированные задания выделяется не более 20 минут. Тест состоит из 20 тестовых заданий.

Сообщение результатов обучающемуся производится непосредственно после устного ответа.

## 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>				
Дебердиева, Н. П., Межецкая, Т. А.	Менеджмент качества	Тюмень: Тюменский индустриальный университет	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/115044.html">http://www.iprbookshop.ru/115044.html</a>

Мирный, В. И., Голубева, О. А., Димитров, В. П.	Всеобщее управление качеством	Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет	2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/118032.html">https://www.iprbookshop.ru/118032.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Димитров, В. П., Борисова, Л. В., Зубрилина, Е. М., Голубева, О. А., Золотухина, И. А., Катаев, В. С.	Управление качеством. Средства и методы	Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет	2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/118112.html">https://www.iprbookshop.ru/118112.html</a>

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

Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus [Электронный ресурс]. URL: <https://www.scopus.com>

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

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

### 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