

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТУЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Подпись

М.П.



«Управление качеством»

Срок освоения программы – 72 часа

Тула 2020 год

1 Цель программы повышения квалификации

Целью программы повышения квалификации является совершенствование компетенций обучающегося, необходимых для профессиональной деятельности, в рамках имеющейся квалификации.

2 Планируемые результаты обучения

Результаты обучения по программе повышения квалификации направлены на совершенствование ранее приобретенных компетенций обучающегося, необходимых для профессиональной деятельности, в рамках имеющейся квалификации.

Перечень компетенций обучающегося, планируемых к совершенствованию в результате освоения программы повышения квалификации:

- способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги (ПК-2);
- способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач (ПК-3).

В результате освоения программы повышения квалификации обучающийся должен:

знать:

- этапы жизненного цикла продукции или услуги;
- подходы к управлению качеством;
- инструменты управления качеством;
- принципы и методы разработки и правил применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продукции и услуг.

уметь:

- идентифицировать основные процессы и участвовать в разработке их рабочих моделей;
- анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа;
- осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества;
- консультировать и прививать навыки работникам по аспектам своей профессиональной деятельностью.

владеть:

- современными методами контроля качества продукции и ее сертификации;
- методами статистической обработки информации для ее анализа и принятия решений.

3 Учебный план

Срок освоения программы: 72 часа.

Форма обучения: заочная.

Порядок обучения: единовременно и непрерывно.

Программа повышение квалификации реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование дисциплины (мо- дуля)	Всего часов	В том числе				Само- стоятель- ная работа	Форма контроля
			Виды учебных занятий и учебных работ					
			Лек- ции	Практи- ческие (семи- нарские) занятия	Лабора- торные работы	Иные виды учебных занятий и учебных работ*		
1	Модуль «Фило- софия управления качеством»	35	10	-	-	-	25	Промежу- точная ат- тестация (зачет)
2	Модуль «Основ- ные методы управления каче- ством»	35	10	-	-	-	25	Промежу- точная ат- тестация (зачет)
Итоговая аттестация		2						
Итого:		72						

* Под иными видами учебных занятий и учебных работ здесь и далее понимаются: круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации и др.

4 Календарный учебный график

Календарный учебный график устанавливает последовательность и продолжительность обучения и итоговой аттестации.

	1 неделя	2 неделя
Модуль «Философия управления качеством»	35	0
Модуль «Основные методы управления качеством»	0	35
Итоговая аттестация	0	2

Примечание: неделя – период времени продолжительностью 7 дней.

5 Рабочие программы дисциплин (модулей)

Рабочая программа модуля «Философия управления качеством»

№ п/п	Наименование разделов и (или) тем дисциплины (мо- дуля)	Всего часов	В том числе				Само- стоя-
			Виды учебных занятий и учебных работ				
			Лек-	Практиче-	Лабора-	Иные виды	

			ции	ские (се- минарские) занятия	торные работы	учебных заня- тий и учебных работ	тель- ная работа
1	Тема 1.1. Терминология в области качества	10	4				6
2	Тема 1.2. Особенности управления качеством	10	2				8
3	Тема 1.3. Показатели качества продукции	10	2				8
4	Тема 1.4. Международные стандарты ИСО семейства 9000	5	2				3

Рабочая программа модуля «Основные методы управления качеством»

№ п/п	Наименование разделов и (или) тем дисциплины (модуля)	Всего часов	В том числе				
			Виды учебных занятий и учебных работ				Само- стоя- тель- ная работа
			Лек- ции	Практиче- ские (се- минарские) занятия	Лабора- торные работы	Иные виды учебных заня- тий и учебных работ	
1	Тема 3.1. Качество и философия управления организацией	10	4				6
2	Тема 3.2. Простые методы контроля качества	10	2				8
3	Тема 3.3. Проведение организационных изменений в рамках TQM	10	2				8
4	Тема 3.4. Мотивация и обучение персонала	5	2				3

6 Организационно-педагогические условия реализации программы повышения квалификации

6.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Для проведения лекционных занятий требуется персональный компьютер с доступом в Интернет.

Для проведения итоговой аттестации требуется персональный компьютер с доступом в Интернет.

6.2 Перечень учебно-методического и информационного обеспечения

1. Анцев В. Ю. Всеобщее управление качеством : учеб. пособие для вузов / В. Ю. Анцев, А. Н. Иноземцев; ТулГУ. – Тула : Изд-во ТулГУ, 2005. – 244 с.
2. Анцев В.Ю. Основы обеспечения качества: учеб. пособие. / В.Ю. Анцев, Н.В. Анцева.– Тула: Изд-во ТулГУ, 2014. – 178 с.

3. Анцев В.Ю. Средства и методы управления качеством: учеб. пособие / В.Ю. Анцев, А.Н. Иноземцев, Н.В. Анцева. – Тула: Изд-во ТулГУ, 2009. – 228 с.
4. Аристов О. В. Управление качеством : учебник для вузов / О. В. Аристов. — М. : ИНФРА-М, 2010. — 238 с. : ил.
5. Басовский Л.Е. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 212 с.
6. Варакута С.А. Управление качеством продукции: Учеб. пособие для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 206 с.
7. Всеобщее Управление качеством: Учебник для вузов. /О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин; Под ред. О.П. Глудкина. – М.: Радио и связь, 1999. – 600 с.
8. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции / А.В.Гличев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Стандарты и качество, 2001. — 424с.
9. Конти Т. Качество в XXI веке. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития / под ред. Т. Конти, Ё. Кондо, Г. Ватсона; пер. с англ. А. Раскина. – М.: Стандарты и качество, 2005. – 280 с.
10. Корольков В.Ф. Процессы управления организацией: Совершенный бизнес / В.Ф.Корольков, В.В.Брагин. — Ярославль, 2001. — 416с. : ил.
11. Круглов М.Г. Менеджмент качества как он есть /М.Г. Круглов, Г.М. Шишков. – М.: Эксмо, 2007. – 544 с.
12. Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. – М.: ОАО "Типография "Новости", 2000. – 342 с.
13. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии, сертификации : Учебник для вузов / И.М.Лифиц. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Юрайт, 2001. — 268с. : ил.
14. Мазур И.И. Управление качеством: учеб. пособие для вузов /И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – 3-е изд. стер. – М.: Омега-Л, 2006. – 400 с.
15. Мишин В.М. Управление качеством : учебник для вузов / В.М.Мишин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. — 463с.
16. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004. – 720 с.
17. Окрепилов В.В. Управление качеством : Учебник для вузов / В.В.Окрепилов. — 3-е изд., доп. и перераб. — СПб. : Наука, 2000. — 912с.
18. Основы системы менеджмента качества машиностроительного предприятия (ISO 9001, VDA 6.1, QS 9000 на НПО "Фенокс") / В.И. Арбузов, Ж.А. Мрочек, А.Н. Панов, В.Л. Хартон; Под. общ. ред. Ж.А. Мрочека. – Минск: Технопринт, 2000. – 280 с.
19. Рамперсад Х.К. Общее управление качеством. Личностные и организационные изменения / Х.К. Рамперсад. – М.: ЗАО "Олимп-Бизнес", 2005. – 256 с.
20. Стандартизация и управление качеством продукции Учебник для вузов /В.А. Швандар, В.П. Панов, Е.М. Купряков и др. Под ред. проф. В.Л. Швандара. – М: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 487 с.
21. Тепман Л.Н. Управление качеством: Учеб. пособие для вузов / Под ред. В.А. Швандара. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 352 с.

22. Федюкин, В.К. Методы оценки и управления качеством промышленной продукции : Учебник для вузов / В.К.Федюкин, В.Д.Дурнев, В.Г.Лебедев .— 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Филинъ:Рилант, 2001 .— 328с. : ил.

23. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учебное пособие для вузов / В.Н.Фомин .— 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Ось-89, 2005 .— 384с. : ил.

24. Управление качеством и сертификация: Учеб. пособие для вузов / В.А. Васильев, Ш.Н. Каландаришвили, В.А. Новиков, С.А. Одинокое; Под ред. В.А. Васильева. — М.: Интермет Инжиниринг, 2002. — 416 с.

25. Управление качеством: учебник для вузов / С.Д. Ильенкова [и др.]; под ред. С.Д. Ильенковой. — 3-е изд. — М.: Юнити, 2007. — 352 с.

6.3 Требования к кадровому обеспечению

Реализация программы повышения квалификации осуществляется педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

7 Формы аттестаций и оценочные материалы

Промежуточная аттестация обучающегося по каждому модулю осуществляется в виде зачета в форме собеседования. В ходе зачета обучающемуся предлагается ответить на 3 вопроса по тематике модуля. Обучающийся, давший удовлетворительные ответы на 2 или более вопросов, получает оценку «зачтено», в противном случае — оценку «не зачтено».

Итоговая аттестация обучающегося по программе повышения квалификации осуществляется в виде экзамена в письменной форме на основе пятибалльной системы оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»). К итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план. Итоговая аттестация считается успешно пройденной в случае получения обучающимся на экзамене одной из следующих оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».

В случае успешного прохождения итоговой аттестации обучающемуся выдается документ о квалификации установленного образца — удостоверение о повышении квалификации.

В приложении к программе повышения квалификации приводятся оценочные материалы для проведения промежуточных и итоговой аттестаций обучающегося.

8 Методические материалы по проведению итоговой аттестации

При планировании процедуры итоговой аттестации обучающихся целесообразно использовать соответствующие методические рекомендации Минобрнауки России (Письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 г. № АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»).

9 Лист согласования программы повышения квалификации

Разработчики программы повышения квалификации:
Анцева Н.В., к.т.н., доц., доц. каф. ТМС

Анц

Программа согласована с дирекцией института ПТИ

Директор ПТИ

О.И. Борискин

О.И. Борискин

Согласовано с УМУ:

Специалист по УМР УМУ

Начальник УМУ

С.В. Моржова
Подпись
А.В. Моржов
Подпись

С.В. Моржова

А.В. Моржов

Программа планируется к реализации Интернет-институтом ТулГУ
Согласовано:

Директор Интернет-института

А.В. Сатаров

А.В. Сатаров

«___» _____ 20__ г.

**Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации
по модулю
«Философия управления качеством»**

1. Какова область знаний "Квалиметрия"?
2. Кто не относится к заинтересованным сторонам, на удовлетворение требований которых направлена деятельность предприятия по повышению качества?
3. Виды услуг
4. В каком году основана Международная электротехническая комиссия (МЭК)?
5. Понятие «качество»
6. В каких годах выходили редакции международного стандарта ИСО 9000?
7. Что относится к числу факторов, влияющих на качество?
8. Чем является категория «оргтехника (в том числе, компьютеры), средства связи» в процессе управления качеством продукции?
9. Что относится к исходным условиям приложения основных принципов теории управления к различным объектам.

**Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации
по модулю
«Основные методы управления качеством»**

1. Виды методов управления качеством
2. Каковы возможные риски потребителей, связанные с политикой создания продукта?
3. Каковы возможные товаропроизводителей, которые возникают по причине недостаточного уровня их политики в области качества?
4. Какому уровню управления организацией по критерию качества относится данное направление деятельности в области управления по качеству: использование контроля качества продукции и статистического управления процессами как основы управления по качеству?
5. Какому уровню управления организацией по критерию качества относится данное направление деятельности в области управления по качеству: управление организацией системы качества?
6. Сопротивление изменениям какого типа проявляется в виде увеличения погрешностей или ошибок?
7. Что представляет собой структурная инерция, как тип организационного сопротивления?
8. Какие принципы характерны для нового стиля руководства (стиля "циклов")?
9. Какая концепция рассматривает компанию как поставщика, а работающего как потребителя

Оценочные материалы для проведения итоговой аттестации

1. Основан на страхе подвергнуться наказанию, испытать при этом отрицательные чувства и эмоции метод мотивации

- 1) вознаграждение
- 2) солидарность (отождествление)
- 3) принуждение
- 4) приспособление

2. При значении индекса возможности процесса $C_p > 1,33$:

- 1) процесс находится на грани возможного
- 2) процесс возможен и может быть реализовано статистическое регулирование его качества
- 3) процесс невозможен

3. Индекс возможности процесса C_p определяется по формуле (T – требование к процессу; B – возможности процесса):

1)
$$C_p = \frac{T}{B}$$

2)
$$C_p = \frac{T + B}{B}$$

3)
$$C_p = \frac{T}{B + T}$$

4)
$$C_p = \frac{B}{T}$$

4. Контроль продукции поставщика, поступившей к потребителю (заказчику) и предназначенной для использования при изготовлении, ремонте или эксплуатации продукции на предприятии-потребителе

- 1) инспекционный контроль
- 2) входной контроль
- 3) выходной контроль
- 4) летучий контроль

5. Контроль качества продукции или процессов, не предусмотренный в планах проведения технического контроля качества, проводимый в случаях, установленных и оговоренных в стандартах предприятия, и в случайные моменты времени

- 1) входной контроль
- 2) непрерывный контроль
- 3) летучий контроль
- 4) инспекционный контроль

6. Чем нельзя руководствоваться при выборе продавца?

- 1) расходами, которые понесет компания-покупатель в том случае, если поставленная продукция окажется непригодной
- 2) минимальной ценой
- 3) влиянием поставляемой продукции на качество собственной продукции

- 4) объемом требуемых поставок
- 7. При каком количестве поставщиков риск потребителя минимален?
 - 1) максимально возможное
 - 2) один, но тщательно подобранный
 - 3) более одного
- 8. Особенностью ROP является
 - 1) Требует постоянного расхода
 - 2) Видит и настоящее, и будущее
 - 3) Требует предварительного объема расхода
- 9. Предполагает ли внедрение системы JIT наличие подготовительного периода?
 - 1) Да, предполагается длительный подготовительный период (5...7 лет)
 - 2) Да, предполагается небольшой подготовительный период (1...2 года)
 - 3) Нет, если на предприятии действует система менеджмента качества
 - 4) Нет
- 10. Система MRP является
 - 1) Push-системой
 - 2) Pop-системой
 - 3) Pull-системой