

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.18 Средства и методы управления качеством

наименование дисциплины

Автор: Садковская Наталия Евгеньевна

Код и наименование направления подготовки, профиля: 27.03.02 Управление качеством, Управление качеством и информационно-аналитические системы

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:

Целью изучения дисциплины «Средства и методы управления качеством» является формирование навыков работы со средствами и методами управления качеством, навыков для решения практических задач профессиональной деятельности в области управления качеством.

Задачи изучения дисциплины:

- создание теоретической основы для выполнения разделов дипломного проекта;
- изучение основных принципов и организационно-методических подходов к управлению качеством;
- изучение основных этапов и процедур создания на предприятии систем менеджмента качества и их сертификации;
- изучение основ мониторинга качества;
- изучение статистических методов управления качеством.

План курса:

Тема 1. Введение. Цели и задачи освоения дисциплины. Новые инструменты управления качеством. Мозговая «атака», «штурм», «осада», «атака разнесом», метод анкетирования Кроуфунда.

История создания метода. Основные задачи. Порядок проведения мозговой «атаки», как средства генерирования идей для целей идентификации возможных причин неудач и потенциальных возможностей для улучшений. Различия между мозговой «атакой», мозговым «штурмом», «осадой» и атакой «разнесом».

Тема 2. Диаграмма сродства.

Определение. Цели использования методологии. Процедура создания диаграммы. Порядок работы группы качества по созданию диаграммы сродства.

Тема 3. Диаграмма связей (граф взаимозависимости), древовидная диаграмма.

Определение. Цели использования методологий дерева решений и графа взаимозаменяемости. Процедура создания диаграмм, как логических инструментов управления качеством. Порядок построения. Примеры ситуаций, когда диаграммы связей и дерево решений особенно полезны.

Тема 4. Матричная диаграмма (таблица качества).

Определение. Цели построения таблицы качества. Варианты использования методологии. Технология выявления важности различных связей. Различные формы матричных диаграмм: L-матрица, T-матрица, X-матрица, C-матрица. Особенности матричных диаграмм. Рекомендации для практического построения.

Тема 5. Стрелочная диаграмма, поточная диаграмма.

Определение. Основные случаи применения диаграмм. Формы представления стрелочных диаграмм. Графики Ганта и сетевые модели. Правила обозначения и построения. Поточная диаграмма как карта технологического процесса. Порядок обозначений и правила построения в соответствии со стандартом ИСО 9004-4.

Тема 6. Диаграмма процесса осуществления программы, матрица приоритетов.

Определение. Основные случаи применения. Символика, используемая при построении диаграммы. Примеры построения. Анализ матричных данных.

Тема 7. Анализ видов и последствий отказов. FMEA-анализ.

Особенности коллективной работы в командах, как важнейший инструмент осуществления проектов прорыва и/или постепенного улучшения качества. Анализ видов и последствий отказов - FMEA-анализ. Основные типы, понятия, принципы, цели и задачи FMEA-анализа. Экономическая целесообразность применения FMEA-анализа. Порядок анализа и документирование результатов.

Тема 8. Развертывание функции качества: профиль качества, ключевые элементы и инструменты, концепция Дома качества, алгоритм построения Дома качества.

Определение. Профиль качества в модели Н.Кано. Фазы развертывания дома качества. Ключевые элементы и инструменты развертывания функции качества, концепция Дома качества, алгоритм построения Дома качества.

Тема 9. Премия Правительства РФ в области качества.

Модель Премии. Критерии группы «возможности». Критерии группы «результаты». Содержание критериев. Порядок самооценки организаций в соответствии с каждым из критериев. Социально-психологические методы, применяемые для сбора информации по критерию. Определение организаций - объектов исследования. Порядок сбора результатов исследований. Обработка результатов и разработка мероприятий по улучшению деятельности организации.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины *Б1.Б.18 Средства и методы управления качеством* используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа:

выборочный или летучий опрос-контроль по материалам лекций.

при проведении занятий семинарского типа:

разбор кейс-ситуаций, выполнение практических заданий, написание рефератов.

при контроле результатов самостоятельной работы студентов:

изучение вопросов, которые не излагались преподавателем на лекциях и на практических занятиях, выполнение практических заданий.

Экзамен проводится в форме подведения итогов по результатам работы на лекционных и практических занятиях, написания рефератов, выполнения заданий и ответа на экзаменационный билет.

Основная литература:

1. Воронцова Н. В. Средства и методы управления качеством: учебно-методическое пособие. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 156 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83603.html>
2. Дубровский С.А. Методы обработки и анализа экспериментальных данных.— Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.— 62 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55640.html>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Эванс Джеймс Управление качеством: учебное пособие. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html>.
4. Ершов А. К. Управление качеством : учебное пособие. — М. : Логос, 2016. — 284 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>