


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф Рабочая программа дисциплины		

  
**УТВЕРЖДЕНО**  
 решением Ученого совета ИФФВТ  
 от 17 мая 2022 г. протокол №10/18-05-22  
 Председатель \_\_\_\_\_ (Рыбин В.В.)  
*(подпись, расшифровка подписи)*

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	<b>Всеобщее управление качеством</b>
Факультет	<b>Инженерно-физический факультет высоких технологий</b>
Кафедра	<b>Кафедра инженерной физики</b>
Курс	<b>4</b>

Направление (специальность): **27.03.02 «Управление качеством» (бакалавриат)**  
*код направления (специальности), полное наименование*

Направленность (профиль/специализация):  
**Управление качеством в производственно-технологических комплексах**  
*(полное наименование)*

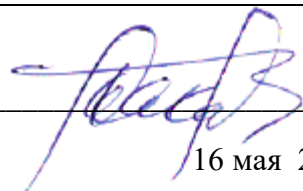
Форма обучения: **очная**  
*(очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются))*

Дата введения в учебный процесс УЛГУ: **«01» сентября 2022 г.**


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол №1 от 28.08.2023 г.  
 Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол №1 от 02.09.2024 г.  
 Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
<b>Дубровский П.В.</b>	<b>Кафедра инженерной физики</b>	<b>к.т.н., доцент</b>

<b>СОГЛАСОВАНО</b>
Заведующий кафедрой ИФ
 _____ /С.Б. Бакланов/ 16 мая 2022 г.



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
ФРабочая программа дисциплины		

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

### Цели освоения дисциплины

- формирование у студента комплексных знаний, умений и навыков в области Всеобщего управления качеством как основы развития общества и бизнеса
- формирование у студента комплексных профессиональных и общекультурных компетенций в сфере методологии и всеобщего управления качеством.

### Задачи освоения дисциплины

- предоставить теоретические знания о философии, стратегии, основных концепциях Всеобщего управления качеством, получивших приоритетное развитие в цивилизованном мире;
- дать прикладные знания в области организации «бизнеса высшего качества», выполнения самооценки и определения тенденций улучшения;
- сформировать у студентов представление о приоритетной значимости качества во всех областях деятельности и методологии поиска оптимальных способов развития системы и процессов.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:


Дисциплина относится к обязательным дисциплинам вариативной части ОПОП. Дисциплина является одной из завершающих в системе подготовки бакалавров по направлению «Управление качеством». Она охватывает широкий круг проблем и поэтому связан с большим числом дисциплин, читаемых студентам. Дисциплина читается в 7-ом и 8-ом семестрах 4-го курса и основывается на следующих входных знаниях, умениях, навыках и компетенциях студента, полученных им при изучении предшествующих дисциплин:

- «Управление качеством»;
- «Технология и организация производства продукции и услуг»;
- «Профессиональная этика аудиторов»;
- «Проектная деятельность»;
- «Технологическая практика»;
- «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности»;

Данная дисциплина является предшествующей для будущего выполнения выпускной квалификационной работы.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф Рабочая программа дисциплины		


Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
<p><b>ПК-5</b>  способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества</p>	<p><b>Знать:</b> виды корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.</p> <p><b>Уметь:</b> применять в практической деятельности виды корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.</p> <p><b>Владеть:</b> практическими навыками применения различных видов корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.</p>

#### 4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 73Е


##### 4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах):


Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения – <u>очная</u> )		
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам	
		7	8
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	96	72	24
Аудиторные занятия:	96	72	24
лекции	44	36	8
Семинары и практические занятия	52	36	16
лабораторные работы, практикумы	-	-	-
Самостоятельная работа	120	36	84
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не	коллоквиум, устный опрос на семинарских занятиях	коллоквиум, устный опрос на семинарских занятиях	коллоквиум, устный опрос на семинарских занятиях


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет		Форма		
Ф Рабочая программа дисциплины				
менее 2 видов)				
Курсовая работа	-	-	-	
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	зачет, экзамен	зачет	экзамен, 36	
Всего часов по дисциплине	252	108	144	

**4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:**  
**Форма обучения – очная**

Название раздела	Всего	Виды учебных занятий					Формат контроля
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
<b>Раздел 1. Основы Всеобщего управления качеством</b>							
1. Сущность и понятия всеобщего управления качеством	7	2	2	-	2	5	устный прос на семинарских занятиях
2. Связь с критериями и философией стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000	7	2	2	-	2	5	устный опрос на семинарских занятиях
3. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества	7	2	2	-	2	5	устный прос на семинарских занятиях

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет				Форма			
Ф Рабочая программа дисциплины							
4. Лидерство в обеспечении качества	7	2	2	-	2	5	устный прос на семинарских занятиях
5. Требования для современной стратегии в области качества	8	2	2	-	2	5	устный прос на семинарских занятиях
<b>Раздел 2. Развитие методов всеобщего менеджмента качества</b>							
6. Философия концепции «Патриархов» качества в модели всеобщего менеджмента качества	8	2	2	-	2	5	устный прос на семинарских занятиях
7. Модель «делового совершенствования», технология использования деятельности организации	8	2	2	-	2	5	устный прос на семинарских занятиях
8. Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения путей улучшения	8	2	2	-	2	5	устный прос на семинарских занятиях
<b>Раздел 3. Критерии тотального менеджмента качества</b>							
9. Лидирующая роль руководства	8	2	2	-	2	5	устный прос на семинарских занятиях
10. Политика и стратегия организации в области качества	8	2	2	-	2	5	устный прос на семинарских занятиях
11. Методология управления персоналом	8	2	2	-	2	5	устный прос на семинарских занятиях

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет				Форма			
Ф Рабочая программа дисциплины							
12. Партнерство и ресурсы	8	2	2	-	2	5	устный прос насемина рских занятиях
13. Процессы, осуществляемые организацией	8	2	2	-	2	6	устный прос насемина рских занятиях
14. Удовлетворенность потребителей качеством продукции	8	2	2	-	2	6	устный прос насемина рских занятиях
15. Удовлетворенность персонала	8	2	2	-	2	6	устный прос насемина рских занятиях
16. Влияние организации на общество	8	2	2	-	2	6	устный прос насемина рских занятиях
17. Результаты работы организации	8	2	2	-	-	6	устный прос насемина рских занятиях
<b>Раздел 4. Методология процессного подхода</b>							
18. Функции и процессы в организации	8	2	2	-	-	6	устный прос насемина рских занятиях
19. Описание процессов на производственном предприятии	10	2	4	-	-	6	устный прос насемина рских занятиях
20. Процессное управление и организационная структура	10	2	4	-	-	6	устный прос насемина рских занятиях

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет				Форма			
Ф Рабочая программа дисциплины							
21. Методология постоянных улучшений	10	2	4	-	-	6	устный прос на семинарских занятиях
22. Эффективность и результативность процессов обеспечения качества в организации	10	2	4	-	-	6	устный прос на семинарских занятиях
Экзамен	36						
<b>ИТОГО:</b>	<b>252</b>	<b>44</b>	<b>52</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>120</b>	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Раздел 1. Основы Всеобщего управления качеством.

**Тема 1. Сущность и понятие всеобщего управления качеством.** Основные идеи всеобщего управления качеством. Ключевые принципы. Задачи и тактика всеобщего управления качеством. Преимущества всеобщего управления качеством.

**Тема 2. Связь критериями философии стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000.** Системы всеобщего управления качеством. Политика качества. Улучшение качества. Планирование качества. Обеспечение качества.

**Тема 3. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества.** Интегрированные системы менеджмента.

#### Тема 4. Лидерство в обеспечении качества.

Система углубленных знаний для понимания и применения TQM. Качества современного руководителя. Роль стратегического планирования.

**Тема 5. Требования долговременной стратегии в области качества.** Стратегии качества в организации. Потребитель участник процесса. Точки зрения на процесс. Руководитель процесса и его обязанности. Непрерывное улучшение качества, как один из элементов успеха стратегии качества. Постоянное улучшение качества – в соответствии с трилогией Джурана. Планирование качества на этапах планирования процессов с использованием выходов процесса. Контроль качества на этапах процесса и корректировка.


### Раздел 2. Развитие методов всеобщего менеджмента качества.

**Тема 6. Философия и концепции «Патриархов» качества в модели всеобщего менеджмента качества.** Философия и концепции «патриархов качества». Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби и др. Объекты качества. Соотношение ценности и стоимости. Удовлетворенность потребителя. Три способа конкурентной борьбы.

**Тема 7. Модель «делового совершенствования», технология использования в деятельности организации.** Модели делового совершенства. Премии в области качества. Возможности и результаты. Фундаментальные концепции делового совершенства.

**Тема 8. Использование самооценки для установления качества деятельности,**



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф Рабочая программа дисциплины		

**измерения и определения путей улучшения. Самооценка деятельности организации.**

### **Раздел 3. Критерии тотального менеджмента качества.**

**Тема 9. Лидирующая роль руководства.** Роль высшего руководства в системе менеджмента качества (СМК) с точки зрения выделения необходимых ресурсов.

**Тема 10. Политика и стратегия организации в области качества.** Политика организации по обеспечению качества. Ответственность руководства. Политика в области качества. Принципы разработки, определение стратегических целей;

**Тема 11. Методология управления персоналом.** Философия управления персоналом. Концепция управления персоналом. Разработка методологии управления персоналом.

**Тема 12. Партнерство и ресурсы.** Ключевые партнеры. Внешние партнеры. Основные мотивы создания партнерских отношений. Оптимизация и экономия в сфере производства. Снижение риска неопределенности.

**Тема 13. Процессы, осуществляемые организацией.** Процессы как способ вовлечения персонала в работу по повышению качества продукции

**Тема 14. Удовлетворенность потребителей качеством продукции.** Удовлетворенность потребителей качеством продукции.

**Тема 15. Удовлетворенность персонала.** Обеспечение необходимой производственной среды. Определение удовлетворенности персонала работой организации. Факторы удовлетворенности трудом сотрудников организации

**Тема 16. Влияние организации на общество.** Деятельность как члена общества (открытость информации, относящейся к обществу, предоставление равных возможностей при взаимодействии с организацией, воздействие на местную и национальную экономику, взаимодействия с органами власти).


**Тема 17. Результаты работы организации.** результаты информационной деятельности и результаты деятельности в целом. Объем продаж в натуральном выражении. Работа с поставщиками (импорт, уровень дефектности закупаемого сырья, материалов, комплектующих, результаты работы с поставщиками в целом, цена продукции (услуг), время ответа поставщиков на запросы и замечания).

### **Раздел 4. Методология процессного подхода.**

**Тема 18. Функции и процессы в организации.** Система функций менеджмента в организации. Взаимосвязь предметных функций менеджмента. Обеспечение качества функционирования системы управления.

**Тема 19. Описание процессов на производственном предприятии.** Общее представление процесса. Понятие процесса. Модель процесса.

**Тема 20. Процессное управление и организационная структура.** Подходы к процессному управлению. Достоинства и недостатки. Виды моделей управления компанией.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф Рабочая программа дисциплины		

**Тема 21. Методология постоянных улучшений.** Суть и виды улучшений. Вклад системы предложений в улучшение качества. Вовлечение всех-элемент стратегии TQM.

**Тема 22. Эффективность и результативность процессов обеспечения и развития качества организации.** Оценка текущих требований и достигнутых результатов в области совершенствования деятельности. Объекты, ресурсы и методы руководства совершенствованием деятельности.

## 6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

### аздел 1. Основы Всеобщего управления качеством.

#### Тема 1. Сущность и понятие всеобщего управления качеством.

Ключевые условия эффективности всеобщего управления качеством. Приемы и средства, и используемые для внедрения всеобщего управления качеством.

#### Тема 2. Связь критериями философии стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000.

Реализация идеологии всеобщего управления качеством на принципах и положениях стандартов ИСО серии 9000 и серии 14000. Перспективы развития стандартов ИСО.

**Тема 3. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества.** Лидерство в обеспечении качества. Требования к долговременной стратегии в области качества. Внутренние и внешние цели предприятия. Особенности менеджмента в условиях конкуренции.

#### Тема 4. Лидерство в обеспечении качества.

Акцент на потребителя - элемент стратегии TQM. Сущность «айсберговой» информации. Характеристика внутренних и внешних потребителей. Методы сбора информации и нужды потребителей. Внутренний маркетинг, задачи.

**Тема 5. Требования долговременной стратегии в области качества** Непрерывное улучшение качества, как один из элементов успеха стратегии качества. Постоянное улучшение качества – в соответствии трилогии Джурана. Планирование качества на этапе планирования процессов с использованием выхода процесса. Контроль качества на этапах процесса и корректировка.

### Раздел 2. Развитие методов всеобщего менеджмента качества.

#### Тема 6. Философия и концепции «Патриархов» качества в модели


**всеобщего менеджмента качества.** Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби и др. Объекты качества. Соотношение ценности и стоимости. Удовлетворенность потребителя. Три способа конкурентной борьбы.

**Тема 7. Модель «делового совершенствования», технология использования в деятельности организации.** Премии в области качества. Возможности и результаты. Фундаментальные концепции делового совершенства.

#### Тема 8. Использование самооценки для установления качества

**деятельности, измерения и определения путей улучшения.** Использование самооценки для

установления качества деятельности, измерения и определения тенденций улучшения. Описание критериев улучшения и способы их использования. Самооценка по стандарту ИСО 9004.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф Рабочая программа дисциплины		

### **Раздел 3. Критерии тотального менеджмента качества.**

**Тема 9. Лидирующая роль руководства.** Роль высшего руководства в СМК с точки зрения мотивации персонала. Важнейшие качества руководителя. Основные этапы лидерства, как основа в сеобщего управления качеством.

**Тема 10. Политика и стратегия организации в области качества.** анализ факторов внешнего влияния, формирующих возможности и угрозы для развития стратегии; внутренний анализ для выявления сильных и слабых сторон деятельности организации; выявление стратегических альтернатив; выбор обоснования проектов стратегии.

**Тема 11. Методология управления персоналом.** Формирование системы управления персоналом. Разработка технологии управления персоналом. Управление персоналом в условиях TQM, способы воздействия на работников, методы мотивации к качественному труду.

**Тема 12. Партнерство и ресурсы.** Поставки ресурсов и совместная деятельность. Обеспечение доступа к необходимой для работы информации. Развитие взаимоотношений с поставщиками в соответствии с политикой и планами. Улучшение цепочек поставок.

**Тема 13. Процессы, осуществляемые организацией.** Организация как сеть взаимосвязанных взаимодействующих процессов.

**Тема 14. Удовлетворенность потребителей качеством продукции** Методы определения степени удовлетворенности потребителей (прямые и косвенные). Индексация степени удовлетворенности. Модель Н. Кано.


**Тема 15. Удовлетворенность персонала.** Методики исследования уровня удовлетворенности трудом. Осознание необходимости проведения исследования. Формулировка целей исследования. Выбор метода исследования и разработка инструментов исследования. Проведение исследования. Анализ результатов. Принятие решений по результатам исследования. Обратная связь с участниками исследования.

**Тема 16. Влияние организации на общество.** Деятельность как члена общества (открытость информации, относящейся к обществу, предоставление равных возможностей при взаимодействии с организацией, воздействие на местную и национальную экономику, взаимодействия с органами власти. Участие в жизни общества. Снижения и предотвращения вредного воздействия ее работы или продукции. Сохранения ресурсов.

**Тема 17. Результаты работы организации.** результаты информационной деятельности результаты деятельности в целом. Объем продаж в натуральном выражении. Работа с поставщиками (импорт, уровень дефектности закупаемого сырья, материалов, комплектующих, результаты работы с поставщиками в целом, цена продукции (услуг), время от ответа поставщиков на запросы и замечания).

### **Раздел 4. Методология процессного подхода.**

**Тема 18. Функции и процессы в организации.** Процессный подход к управлению. Понятие процесса управления и его функции. Составляющие процесса управления. Функции управления. Планирование. Организация. Мотивация. Контроль.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф Рабочая программа дисциплины		

**Тема 19. Описание процессов на производственном предприятии.** Ключевые процессы. Управленческие процессы. Поддерживающие процессы. Качество процессов в результате тов. Результативность. Эффективность. Адаптируемость.

**Тема 20. Процессное управление и организационная структура.** Разработка системы управления. Организационная структура. Распределение функций между подразделениями. Распределение ответственности между руководителями. Перечень процессов.

**Тема 21. Методология постоянных улучшений.** Новая концепция управления человеческими ресурсами - мотивация. Преимущества командной работы. Роль наставничества. Организация работ по обучению персонала. Формирование корпоративной культуры.

**Тема 22. Эффективность и результативность процессов обеспечения и развития качества в организации.** Результативность процесса улучшения деятельности. Направления совершенствования менеджмента качества. Эффективность менеджмента. Соизмерение полученного эффекта и использованных ресурсов.

## 7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

Данный вид работы не предусмотрен УП.


## 8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

### 1. Вопросы к зачету:


1. Основные понятия и определения всеобщего управления качеством.
2. Философия всеобщего управления качеством.
3. Принципы всеобщего управления качеством и особенности их реализации.
4. Основные критерии оценки совместимости стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000.
5. Сравнительная характеристика философий стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000.
6. Тенденции развития стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000.
7. Приоритетные задачи развития общества, проблемы постановки и решения.
8. Критерии и показатели качества общества.
9. Качество бизнеса, показатели и тенденции развития.
10. Проблемы общности интересов бизнеса и общества, пути решения.
11. Сущность лидерства. Закономерности формирования и развития.
12. Проблемы лидерства и пути их решения.
13. Лидерство как основа конкурентоспособности.
14. Сущность стратегии в области качества. Типы стратегий.
15. Принципы формирования долгосрочной стратегии.
16. Методология действий руководства при разработке, выборе и реализации стратегии в области качества в течение жизненного цикла организации.
17. Особенности философии и концепции качества Э. Деминга.
18. Особенности философии и концепции качества Дж. Джурана.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
ФРабочая программа дисциплины		

19. Особенности философии и концепции качества Ф.Кросби. 20. Особенности философии и концепции качества К.Исикава. 21. Особенности философии и концепции качества А.Фейгенбаума. 22. Особенности философии и концепции качества Т. Тагути. 23. Особенности философии и концепции качества Т. Сейфи. 24. Сравнение концепций великих идеологов качества с «классическим» подходом к управлению качеством.

## 2. Вопросы к экзамену по дисциплине:

1. Основные понятия и определения всеобщего управления качеством.
2. Философия всеобщего управления качеством.
3. Принципы всеобщего управления качеством и особенности их реализации.
4. Основные критерии оценки совместимости стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000.
5. Сравнительная характеристика философий стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000.
6. Тенденции развития стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000.
7. Приоритетные задачи развития общества, проблемы постановки и решения.
8. Критерии и показатели качества общества.
9. Качество бизнеса, показатели и тенденции развития.
10. Проблемы общности интересов бизнеса и общества, пути решения.
11. Сущность лидерства. Закономерности формирования и развития.
12. Проблемы лидерства и пути их решения.
13. Лидерство как основа конкурентоспособности.
14. Сущность стратегии в области качества. Типы стратегий.
15. Принципы формирования долгосрочной стратегии.
16. Методология действий руководства при разработке, выборе и реализации стратегии в области качества в течение жизненного цикла организации.
17. Особенности философии и концепции качества Э. Деминга.
18. Особенности философии и концепции качества Дж. Джурана.
19. Особенности философии и концепции качества Ф. Кросби.
20. Особенности философии и концепции качества К. Исикава.
21. Особенности философии и концепции качества А. Фейгенбаума.
22. Особенности философии и концепции качества Т. Тагути.
23. Особенности философии и концепции качества Т. Сейфи.
24. Сравнение концепций великих идеологов качества с «классическим» подходом к управлению качеством.
25. Качество организации, пути развития.
26. Концепция безупречного бизнеса.
27. Технология применения модели «делового совершенства» в деятельности организации.
28. Сущность самооценки качества организации, роль в развитии.
29. Основные задачи самооценки, проблемы решения.
30. Основные этапы процесса самооценки, сущность, особенности реализации.
31. Современный метод улучшения качества деятельности организации.
32. Лидирующая роль руководства.
33. Политика и стратегия организации в области качества.
34. Методология управления персоналом.
35. Партнерство и ресурсы организации.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф Рабочая программа дисциплины		


36. Процессы, осуществляемые организацией.
37. Обеспечение удовлетворенности потребителей качеством продукции.
38. Обеспечение удовлетворенности персонала.
39. Влияние деятельности организации на качество общества.
40. Оценка результативности деятельности организации.
41. Оценка эффективности деятельности организации.
42. Виды функций и процессов в организации.
43. Процессное управление и организационная структура.
44. Сущность методологии и постоянных улучшений.


## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Содержание, требования, условия и порядок организации самостоятельной работы обучающихся с учетом формы обучения определяются в соответствии с «Положением об организации самостоятельной работы обучающихся», утвержденным Ученым советом УлГУ (протокол №8/268 от 26.03.2019 г.).


Форма обучения – очная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решения задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решений задач, реферата и др.)
1. Сущность и понятия всеобщего управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию;</li> <li>Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,
2. Связь критериями и философией стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию;</li> <li>Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,
3. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию;</li> <li>Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,
4. Лидерство в обеспечении качества	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет		Форма	
Ф Рабочая программа дисциплины			
	<p>обеспечения дисциплины;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>		
5. Требования долго временной стратегии и в области качества	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,
6. Философия и концепции «Патриархов» качества в модели всеобщего менеджмента качества	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,
7. Модель «делового совершенствования», технологии использования в деятельности организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,
8. Использование самооценки для установления качества деятельности, изменения и определения путей улучшения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,
9. Лидирующая роль руководства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,
10. Политика и стратегия организации в области качества	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет		Форма	
Ф Рабочая программа дисциплины			
11. Методология управления персоналом	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,
12. Партнерство и ресурсы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	5	тестирование, устный опрос,
13. Процессы, осуществляемые организацией	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	6	тестирование, устный опрос,
14. Удовлетворенность потребителей качеством продукции	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	6	тестирование, устный опрос,
15. Удовлетворенность персонала	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	6	тестирование, устный опрос,
16. Влияние организации на общество	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	6	тестирование, устный опрос,
17. Результаты работы организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	6	тестирование, устный опрос,



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет		Форма	
Ф Рабочая программа дисциплины			
18. Функции и процессы организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	6	тестирование, устный опрос,
19. Описание процессов на производственном предприятии	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	6	тестирование, устный опрос,
20. Процессное управление и организационная структура	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	6	тестирование, устный опрос,
21. Методология постоянных улучшений	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	6	тестирование, устный опрос,
22. Эффективность и результативность процессов обеспечения и развития качества организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	6	тестирование, устный опрос,


## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) Список рекомендуемой литературы

#### основная:

**Васин Сергей Григорьевич. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / Васин Сергей Григорьевич; С. Г. Васин. - Москва : Юрайт, 2022. - 404 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - URL: <https://urait.ru/bcode/508140>**

**Воронцова, Н. В. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / Н. В.**

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
ФРабочая программа дисциплины		

**Воронцова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 135 с. — ISBN 978-5-9585-0716-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83595.html>**

**Всеобщее управление качеством : учебное пособие / составители А. М. Степанов. — Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2010. — 146 с. — ISBN 2227-8397.— Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/28342.html>**

**дополнительная:**

**Ржевская С.В. Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.В. Ржевская. Электрон.текстовые данные. М.: Логос, Университетская книга, 2009. – 288 с. ISBN 978-5-98704-333-6. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9120.html>**

**Управление качеством в современной инновационной среде [Электронный ресурс]: монография/ Т.Е. Старцева, Н.П. Асташева, Т.Н. Антипова [и др.]; под ред. Т.Е. Старцева; сост. Н.П. Асташева [и др.]. Электрон.текстовые данные. Королёв: Научный консультант, 2018. – 338 с. ISBN 978-5-907084-05- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80809.html>**

**Гребенникова, Н. М. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / Н. М. Гребенникова, С. В. Пономарев. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 80 с. — ISBN 978-5-8265-2109-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99753.html>**


**учебно-методическая:**

**Дубровский П. В. Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Всеобщее управление качеством» для студентов бакалавриата по направлению 27.03.02 «Управление качеством» всех форм обучения / П. В. Дубровский;**

**УлГУ, ИФФВТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/5018>**

Согласовано:

Ведущий специалист ООП НБ УлГУ Чамеева А.Ф.  1 \_\_\_\_\_ 2022г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф Рабочая программа дисциплины		

## б) Программное обеспечение

1. ОС Альт Рабочая станция 8
2. Мой Офис Стандартный

## в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

### 1. Электронно-библиотечные системы:

- 1.1. **IPRbooks**[Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. Электрон. дан. Саратов, [2020]. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- 1.2. **ЮРАЙТ**[Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. Электрон. дан. – Москва, [2020]. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- 1.3. **Консультант студента**[Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ООО Политехресурс. Электрон. дан. – Москва, [2020]. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- 1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. Электрон. дан. – С.-Петербург, [2020]. Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- 1.5. **Znanium.com**[Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ООО Знаниум. Электрон. дан. – Москва, [2020]. Режим доступа: <http://znanium.com>.

2. **Консультант Плюс**[Электронный ресурс]: справочная правовая система/Компания «Консультант Плюс». Электрон. дан. Москва: Консультант Плюс, [2020].

3. **База данных периодических изданий**[Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. Электрон. дан. Москва, [2020]. Режим доступа: .

4. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. Электрон. дан. – Москва, [2020]. Режим доступа: <https://нэб.рф>.

5. **Электронная библиотека диссертаций РГБ**[Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. Электрон. дан. – Москва, [2020]. Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.


### 6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

- 6.1. Информационная система **Единое окно доступа к образовательным ресурсам**. Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- 6.2. Федеральный портал **Российское образование**. Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

### 7. Образовательные ресурсы УлГУ:

- 7.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- 7.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

Согласовано:

  
Должность сотрудника УИТиТ


  
ФИО

  
подпись

## 12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Аудитории для проведения лекций и семинарских занятий, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории и для проведения лекций

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
ФРабочая программа дисциплины		

оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе.

### 13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ СОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться один из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлоурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В

случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ВОЗ и инвалидами предусматривает в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных особенностей

Разработчик \_\_\_\_\_  
*подпись*

к.тн, доцент кафедры ИФ \_\_\_\_\_  
*должность*

П.В. Дубровский  
 ФИО

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## Приложение 1

### 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### б) Программное обеспечение:

1. ОС Альт Рабочая станция 8
2. МойОфис Стандартный

#### в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

##### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон.дан. - Москва :КонсультантПлюс, [2023].

##### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»:** электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL:<https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст :

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

электронный.

**5. Российское образование:** федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**6. Электронная библиотечная система УлГУ :** модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

- Программное обеспечение:
  1. ОС Microsoft Windows
  2. Microsoft OfficeStd 2016 RUS
  3. «МойОфис Стандартный»

Согласовано:

Инженер ведущий / Щуренко Ю.В. /  / \_\_\_\_\_  
Должность сотрудника УИТТ ФИО подпись дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## Приложение 2

### 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### б) Программное обеспечение:

1. ОС Альт Рабочая станция 8
2. МойОфис Стандартный

#### в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

##### 1. Электронно-библиотечные системы:

- 1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.
- 1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.
- 1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
- 1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
- 1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2024]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
- 1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
- 1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.
2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон.дан. - Москва :КонсультантПлюс, [2024].
3. **Базы данных периодических изданий:**
  - 3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный
  - 3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2024]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. **Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»:** электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2024]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст :

