

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

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета ИФФВТ  
от 21 мая 2024 г. протокол № 10

Председатель \_\_\_\_\_ (Рыбин В.В.)  
(подпись, расшифровка подписи)



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

Направление (специальность): 27.03.02 Управление качеством

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

Форма обучения: очная

Дата введения в учебный процесс УлГУ: 01.09.2024 г.

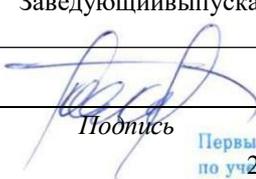
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № от \_\_\_\_\_ 20 г.

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

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

Сведения о разработчиках:

ФИО	КАФЕДРА	Должность, ученая степень, звание
Дубровский Павел Валерьевич	Кафедра инженерной физики	Доцент, Кандидат технических наук, Доцент

<b>СОГЛАСОВАНО</b>	
Заведующий выпускающей кафедрой (кафедра ИФ)	
	/Бакланов С.Б./
Подпись	ФИО
Первый по уч	21 мая 2024 г.

## 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 приоритетно 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 методов поиска оптимальных способов развития системы процессов.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Всеобщее управление качеством» относится к числу дисциплин блока Б1.В.1, предназначенного для студентов, обучающихся по направлению: 27.03.02 Управление качеством.

В процессе изучения дисциплины формируются компетенции: ПК-5.

Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении таких дисциплин как: Управление персоналом, Системы принятия решений, практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Преддипломная практика, Профессиональная этика аудитора, Организационно-управленческая практика, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

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

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-5 способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества	<b>знать:</b> виды корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
	<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

Объем дисциплины в зачетных единицах (всего): 7ЗЕТ

Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах): 252 часа

Форма обучения: очная

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения <u>очная</u> )		
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам	
		7	8
1	2	3	4
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
Формы текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контрольная работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	Тестирование, коллоквиум	Тестирование, коллоквиум	
Курсовая работа	-	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачет, Экзамен (36)	Зачет	Экзамен
Всего часов по дисциплине	252	108	144

## Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Форма обучения: очная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Раздел 1. Основы Всеобщего управления качеством</b>							
Тема 1.1. Сущности понятие всеобщего управления качеством	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 1.2. Связь критериями философии стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 1.3. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества	9	2	2	0	1	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 1.4. Лидерство в обеспечении качества	9	2	2	0	1	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 1.5. Требования к современным стратегиям в области качества	9	2	2	0	1	5	Тестирование, коллоквиум
<b>Раздел 2. Развитие методов всеобщего менеджмента качества</b>							

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
Тема 2.1. Философия концепции «Патриархов» качества в модели всеобщего менеджмента качества	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 2.2. Модель «делового совершенствования», технология использования в деятельности организации.	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 2.3. Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения путей улучшения	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
<b>Раздел 3. Критерии и тотального менеджмента качества.</b>							
Тема 3.1. Лидирующая роль руководителя	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 3.2. Политическая стратегия организации в области качества		2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
Тема 3.3. Методология управления персоналом.	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 3.4. Партнерство ресурсы	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 3.5. Процессы, осуществляемые организацией	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 3.6. Удовлетворенность потребителей качеством продукции	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 3.7. Удовлетворенность персонала	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 3.8. Влияние организации на общество	9	2	2	0	2	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 3.9. Результаты работы организации.	9	2	2	0	3	5	Тестирование, коллоквиум
<b>Раздел 4. Методология процессного подхода</b>							
Тема 4.1. . Функции и процесс организации	9	2	2	0	0	5	Тестирование, коллоквиум
Тема 4.2. Описание	12	2	4	0	0	6	Тестирование, коллоквиум

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
процессов на производственном предприятии							
Тема 4.3. Процессное управление и организационная структура	14	2	4	0	0	8	Тестирование, коллоквиум
Тема 4.4. Методология постоянных улучшений	14	2	4	0	0	8	Тестирование, коллоквиум
Тема 4.5. Эффективность результатов процессов обеспечения развития качества организации	14	2	4	0	0	8	Тестирование, коллоквиум
<b>Итого подлежит изучению</b>	216	44	52	0	32	120	Тестирование, коллоквиум

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Раздел 1. Основы Всеобщего управления качеством

#### Тема 1.1. Сущность и понятие всеобщего управления качеством

Основные идеи всеобщего управления качеством. Ключевые принципы. Задачи и тактика всеобщего управления качеством. Преимущества всеобщего управления качеством

#### Тема 1.2. Связь критериями философии стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000

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

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

### **Тема 1.3. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества**

Интегрированные системы менеджмента.

### **Тема 1.4. Лидерство в обеспечении качества**

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

### **Тема 1.5. Требования долговременной стратегии в области качества**

Стратегия 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 этапе планирования процессов с использованием выходов процесса. Контроль качества на этапах процесса и корректиро

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

### **Тема 2.1. 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 2.2. Модель «делового совершенствования», технология использования в деятельности организации.**

Модели делового совершенства. Премии в области качества. Возможности и результаты. Фундаментальные концепции делового совершенства

### **Тема 2.3. Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения путей улучшения**

Самооценка деятельности организации.

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

### **3.1. Лидирующая роль руководства**

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

Роль высшего руководства в системе менеджмента качества (СМК) с точки зрения выделения необходимых ресурсов

### **Тема 3.2. Политика и стратегия организации в области качества**

Политика организации по обеспечению качества. Ответственность руководства. Политика в области качества. Принципы разработки, определение стратегических целей

### **Тема 3.3. Методология управления персоналом.**

Философия управления персоналом. Концепция управления персоналом. Разработка методологии управления персоналом

### **Тема 3.4. Партнерство и ресурсы**

Ключевые партнеры. Внешние партнеры, основных мотивов создания партнерских отношений. Оптимизация и экономия в сфере производства. Снижение риска и неопределенности

### **Тема 3.5. Процессы, осуществляемые организацией**

Процессы как способ вовлечения персонала в работу по повышению качества продукции

### **Тема 3.6. Удовлетворенность потребителей качеством продукции**

Методы определения степени удовлетворенности потребителей (прямые и косвенные). Индексация степени удовлетворенности. Модель Н. Кано.

### **Тема 3.7. Удовлетворенность персонала**

Обеспечение необходимой производственной среды. Определение удовлетворенности персонала работой организации. Факторы удовлетворенности трудом сотрудников организации

### **Тема 3.8. Влияние организации на общество**

Деятельность как член общества (открытость информации, относящейся к обществу, предоставлении равных возможностей при взаимодействии с организацией, воздействие на местную и национальную экономику, взаимодействия с органами власти).

### **Тема 3.9. 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 поставщиков в целом, цена продукции)

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

(услуг), время ответа поставщиков на запросы и замечания).

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

##### **Тема 4.1. Функции и процессы в организации**

Процессный подход к управлению. Понятие процесса. Функции управления. Планирование. Организация. Мотивация. Контроль.

##### **Тема 4.2. Описание процессов на производственном предприятии**

Общее представление процесса. Понятие процесса. Модель процесса.

##### **Тема 4.3. Процессное управление и организационная структура**

Подходы к процессному управлению. Достоинства и недостатки. Виды моделей управления компанией

##### **Тема 4.4. Методология постоянных улучшений**

Суть и виды улучшений. Вклад системы предложений в улучшение качества. Вовлечение всех элементов стратегии TQM

##### **Тема 4.5. Эффективность и результативность процессов обеспечения и развития качества в организации**

Оценки текущих требований и достигнутых результатов в области совершенствования деятельности. Объекты, ресурсы и методы руководства совершенствованием деятельности.

### **6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

#### **Раздел 1. Основы Всеобщего управления качеством**

##### **Тема 1.1. Сущность и понятие всеобщего управления качеством**

Вопросы к теме:

Очная форма

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

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

## **Тема 1.2. Связь критериями философии стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000**

Вопросы к теме:

Очная форма

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

## **Тема 1.3. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества**

Вопросы к теме:

Очная форма

Лидерство в обеспечении качества. Требования к долговременной стратегии в области качества. Внутренние и внешние цели предприятия. Особенности менеджмента в условиях конкуренции

## **Тема 1.4. Лидерство в обеспечении качества**

Вопросы к теме:

Очная форма

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

## **Тема 1.5. Требования долговременной стратегии в области качества**

Вопросы к теме:

Очная форма

Требования долговременной стратегии в области качества. 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 выхода процесса. Контроль качества на этапах процесса и корректировка.

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

**Тема 2.1. Философия и концепции «Патриархов» качества в модели всеобщего менеджмента качества**

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

Вопросы к теме:

Очная форма

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

### **Тема 2.2. Модель «делового совершенствования», технология использования деятельности организации.**

Вопросы к теме:

Очная форма

Премии в области качества. Возможности и результаты. Фундаментальные концепции делового совершенства

### **Тема 2.3. Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения путей улучшения**

Вопросы к теме:

Очная форма

Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения тенденций улучшения. Описание критериев улучшения и способов их использования. Самооценка по стандарту ИСО 9004.

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

### **Тема 3.1. Лидирующая роль руководства**

Вопросы к теме:

Очная форма

Роль высшего руководства в СМК с точки зрения мотивации персонала. Важнейшие качества руководителя. Основные этапы лидерства, как основа всеобщего управления качеством.

### **Тема 3.2. Политика и стратегия организации в области качества**

Вопросы к теме:

Очная форма

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

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 обоснованных проектов стратегии.

### **Тема 3.3. Методология управления персоналом.**

Вопросы к теме:

Очная форма

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

### **Тема 3.4. Партнерство и ресурсы**

Вопросы к теме:

Очная форма

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

### **Тема 3.5. Процессы, осуществляемые организацией**

Вопросы к теме:

Очная форма

Организация как сеть взаимосвязанных взаимодействующих процессов.

### **Тема 3.6. Удовлетворенность потребителей качеством продукции**

Вопросы к теме:

Очная форма

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

Методы определения степени удовлетворенности потребителей (прямые и косвенные). Индексация степени удовлетворенности. Модель Н. Кано.

### **Тема 3.7. Удовлетворенность персонала**

Вопрос к теме:

Очная форма

Методики исследования уровня удовлетворенности трудового персонала. 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 3.8. Влияние организации на общество**

Вопрос к теме:

Очная форма

Деятельность как член общества (открытость информации, относящейся к обществу, предоставлению равных возможностей при взаимодействии с организацией, воздействие на местную и национальную экономику, взаимодействия с органами власти. Участие в жизни общества. Снижения и предотвращение вреда от воздействия ее работы или продукции. Сохранения ресурсов

### **Тема 3.9. Результаты работы организации.**

Вопрос к теме:

Очная форма

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 ответа поставщиков на запросы и замечания).

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

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

#### **Тема 4.1..Функции и процессы в организации**

Вопросы к теме:

Очная форма

Процессный подход к управлению. Понятие процесса  
сауправления и его функции. Составляющие процесса управления. Функции управления. Планирование. Организация. Мотивация. Контроль.

#### **Тема 4.2. Описание процессов на производственном предприятии**

Вопросы к теме:

Очная форма

Ключевые процессы. Управленческие процессы. Поддерживающие процессы. Качество процессов и результатов. Результативность. Эффективность. Адаптируемость.

#### **Тема 4.3. Процессное управление и организационная структура**

Вопросы к теме:

Очная форма

Разработка системы управления. Организационная структура. Распределение функций между подразделениями. Распределение ответственности между руководителями. Перечень процессов.

#### **Тема 4.4. Методология постоянных улучшений**

Вопросы к теме:

Очная форма

Новая концепция управления человеческими ресурсами - мотивация. Преимущества командной работы. Роль наставничества. Организация работ по обучению персонала. Формирование корпоративной культуры.

**Тема**

**4.5.**

**Эффективность и результативность процессов обеспечения и развития качества в организации**

Вопросы к теме:

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

Очная форма

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, ЗАЧЕТУ

### Вопросы к экзамену

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 течении 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

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

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
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 организации
43. Описание производственных процессов
44. Процессное управление и организационная структура
45. Сущность методологии постоянных улучшений
46. Оценка результативности деятельности организации
47. Оценка эффективности деятельности организации

### **Вопросы к зачету**

1. Основные понятия и определения в целом по управлению качеством
2. Философия в целом по управлению качеством
3. Принципы в целом по управлению 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

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

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 и области качества. Типы стратегий
15. Принципы формирования долгосрочной стратегии
16. Методология действий руководства при разработке, выборе и реализации стратегии в области качества в течении 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
25. «классическим» подходом к управлению качеством.
26. Методология действий руководства при разработке, выборе и реализации стратегии в области качества в течении жизненного цикла организации
27. Сущность лидерства. Закономерности формирования и развития
28. Проблемы лидерства и пути их решения
29. Принципы формирования долгосрочной стратегии
30. Принципы всеобщего управления качеством и особенности их реализации.
31. Проблемы общности интересов бизнеса и общества, пути решения

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

32. Качество бизнеса, показатели и тенденции развития.
- 33.
34. Философия всеобщего управления качеством
35. Методология действий руководства при разработке, выборе и реализации стратегии в области качества в течении жизненного цикла организации
36. Приоритетные задачи развития общества, проблемы постановки и решения
37. Качество бизнеса, показатели и тенденции развития
38. Методология действий руководства при разработке, выборе и реализации стратегии в области качества в течении жизненного цикла организации
39. Лидерство как основа конкурентоспособности
40. Методология действий руководства при разработке, выборе и реализации стратегии в области качества в течении жизненного цикла организации
41. Принципы всеобщего управления качеством и особенности их реализации
42. Качество бизнеса, показатели и тенденции развития

## **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 26.03.2019г.).*

*По каждой форме обучения: очная/заочная/очно-заочная заполняется отдельная таблица*

Форма обучения: очная

<b>Название разделов и тем</b>	<b>Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др).</b>	<b>Объем в часах</b>	<b>Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)</b>
<b>Раздел 1. Основы Всеобщего управления качеством</b>			
Тема 1.1. Сущность и понятие всеобщего управления качеством	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 1.2. Связь критериями и философией стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 1.3. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 1.4. Лидерство в обеспечении качества	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 1.5. Требования долгосрочной стратегии в области качества	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
<b>Раздел 2. Развитие методов всеобщего менеджмента качества</b>			
Тема 2.1. Философия концепции «Патриархов» качества в модели всеобщего менеджмента качества	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 2.2. Модель «делового совершенствования», технология использования в деятельности организации.	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 2.3. Использование самоощенки для установления качества деятельности, измерения и определения путей улучшения	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
<b>Раздел 3. Критерии тотального менеджмента качества.</b>			

Название раздела с темой	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др).	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
Тема 3.1. Лидирующая роль руководства	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 3.2. Политика и стратегия организации в области качества	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 3.3. Методология управления персоналом.	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 3.4. Партнерство и ресурсы	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 3.5. Процессы, осуществляемые организацией	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 3.6. Удовлетворенность потребителей качеством продукции	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 3.7. Удовлетворенность персонала	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 3.8. Влияние организации на общество	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 3.9. Результаты работы организации.	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование

Название раздела в теме	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др).	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
<b>Раздел 4. Методология процессного подхода</b>			
Тема 4.1. Функции процесса в организации	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	5	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 4.2. Описание процессов на производственном предприятии	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	6	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 4.3. Процессное управление и организационная структура	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	8	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 4.4. Методология постоянных улучшений	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	8	Вопросы к экзамену, Тестирование
Тема 4.5. Эффективность результатов деятельности процессов обеспечения развития качества в организации	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	8	Вопросы к экзамену, Тестирование

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) Список рекомендуемой литературы основная

1. Васин Сергей Григорьевич. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для вузов / С. Г. Васин ; С. Г. Васин. - Москва : Юрайт, 2023. - 404 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/530932> (дата обращения: 22.03.2023). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей. - Электрон. дан. - ISBN 978-5-534-16393-3 : 1249.00. / .— ISBN 0\_502414

2. Мирный, В. И. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / В. И. Мирный, О. А. Голубева, В. П. Димитров ; В. И. Мирный, О. А. Голубева, В. П. Димитров. - Ростов-на-Дону : Донской государственный технический университет, 2020. - 100 с. - Книга находится в премиум-версии IPRSMART. - Текст. - Гарантированный срок размещения в ЭБС до 17.01.2032

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

(автопродолжения). - электронный. - Электрон. дан. (1 файл). - URL: <https://www.iprbookshop.ru/118032.html>. - Режим доступа: Цифровой образовательный ресурс IPR SMART; для авторизир. пользователей. - ISBN 978-5-7890-1827-9. / .— ISBN 0\_405050

#### **дополнительная**

1. Воронцова, Н. В. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / Н. В. Воронцова ; Н. В. Воронцова.-Самара:Самарскийгосударственныйтехническийуниверситет,ЭБСАСВ,2017.-135 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - Текст. - Гарантированный срок размещения в ЭБС до 08.04.2024 (автопродолжения). - электронный. - Электрон. дан. (1 файл). - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83595.html>. - Режим доступа: ЭБС IPR BOOKS; для авторизир. пользователей. - ISBN 978-5-9585-0716-0. / .— ISBN 0\_147599

2. Гребенникова,Н.М.Всеобщееуправлениекачеством:учебноепособие/Н.М.Гребенникова,С. В. Пономарев ; Н. М. Гребенникова, С. В. Пономарев. - Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. - 80 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - Текст. - Весь срок охраны авторского права. - электронный. - Электрон. дан. (1 файл). - URL: <http://www.iprbookshop.ru/99753.html>. - Режим доступа: ЭБС IPR BOOKS; для авторизир. пользователей. - ISBN 978-5-8265-2109-0. / .— ISBN 0\_156089

#### **учебно-методическая**

1. ДубровскийП.В.Методическиеуказаниядлясамостоятельнойработыстудентовподисциплине «Всеобщееуправлениекачеством»длястудентовбакалавриатапо направлению27.03.02 «Управлениекачеством»всехформобучения/П.В.Дубровский;УлГУ,ИФФВТ.-2019.-Загл.с экрана.- Неопубликованныйресурс.-Электрон.текстовыедан.(1файл:314КБ).-Режимдоступа: ЭБС УлГУ. - Текст : электронный. / .— ISBN 0\_38622.

#### **б) Программное обеспечение**

- Операционнаясистема"Альтобразование"
- Офисныйпакет"Мойофис"

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

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

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.

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.

Базаданных«ЭлектроннаябиблиотекатехническогоВУЗа(ЭБС«Консультантстудента»): электронно-библиотечнаясистема:сайт/ОООПолитехресурс.–Москва,[2024].–URL:

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

<https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

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.

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.

ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

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 «КонсультантПлюс»-Электрон.дан.-Москва:КонсультантПлюс,[2024].

**3. eLIBRARY.RU**: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»**: электронная библиотека: сайт / ФГБУРГБ.–Москва,[2024].–URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : 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.

## 12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, для выполнения лабораторных работ и практикумов, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций (*выбрать необходимое*)

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

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для представления 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. Перечень оборудования, используемого в учебном процессе:

- Мультимедийное оборудование: компьютер/ноутбук, экран, проектор/телевизор
- Компьютерная техника

### **13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни 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 тифлосурдопереводчика; 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 ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик	Кандидат технических наук, Доцент	Дубровский Павел Валерьевич
	Должность, ученая степень, звание	ФИО