


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

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета ИФФВТ  
от 24 мая 2023 г. протокол № 10

Председатель \_\_\_\_\_ (Рыбин В.В.)  
*(подпись, расшифровка подписи)*  
24 мая 2023 г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	<b>Управление качеством</b>
Факультет	<b>Инженерно-физический факультет высоких технологий</b>
Кафедра	<b>Кафедра инженерной физики</b>
Курс	<b>2</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 2023 г.**

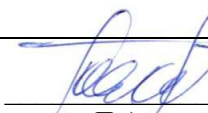
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.


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
<b>Бакланов С.Б.</b>	<b>Кафедра инженерной физики</b>	<b>Зав. кафедрой, к.т.н., доцент</b>

<b>СОГЛАСОВАНО</b>
Заведующий выпускающей кафедрой (кафедра ИФ)
 /Бакланов С.Б./ Подпись _____ ФИО
16 мая 2023 г.

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

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цели освоения дисциплины:** формирование у студента теоретических знаний и практических навыков на основе современных теорий TQM и международных стандартов серии ISO 9000 в области управления качеством в различных сферах деятельности; формирование у студента комплексных общепрофессиональных компетенций в сфере методологии управления качеством.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- ознакомление студента с базовыми ценностями мировой культуры в области качества, с современной философией качества и понятием «управление качеством»;
- изучение основных принципов и организационно-методических подходов к управлению качеством;
- изучение систем управления качеством, факторов, влияющих на их функционирование и развитие, показателей оценки и контроля их деятельности;
- формирование у студента теоретических знаний о современных методах и средствах управления качеством;
- формирование у студента прикладных знаний в области оценки качества изделий и процессов в отечественной и зарубежной практике;
- изучение основных этапов и процедур создания на предприятии систем менеджмента качества и их сертификации;
- изучение основ мониторинга качества;
- изучение статистических методов управления качеством.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП


Дисциплина относится к Б1.О.Обязательная часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), устанавливаемой вузом. Данная дисциплина является одной из основополагающих дисциплин в системе подготовки бакалавра по направлению 27.03.02 «Управление качеством». Она охватывает широкий круг проблем и поэтому связана со многими дисциплинами, которые преподают в вузах, т.к. ее цель – получение студентом знаний, умений и навыков не только в области совершенствования потребительских характеристик продукции и услуг, но и улучшения качества социально-экономических и психологических сторон жизни людей, на что и ориентированы все предметы и науки.

Дисциплина читается в 4-ом семестре 2-ого курса студентам очной формы обучения и базируется на отдельных компонентах компетенций, сформированных у обучающихся в ходе изучения предшествующих учебных дисциплин учебного плана:

- «Управление в технических системах»;
- «Инновационный менеджмент»;
- «Материаловедение».

Для освоения дисциплины студент должен иметь следующие «входные» знания, умения, навыки и компетенции:

- знание базовых профессиональных понятий и определений в области менеджмента, управления качеством, стандартизации, сертификации, метрологии, измерений;
- способность использовать нормативные правовые документы;
- способность использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук;
- способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы;

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

- способность использовать основные законы естественнонаучных дисциплин, применять методы математического анализа и моделирования;

- способность применять знание этапов жизненного цикла продукции или услуги.

Результаты освоения дисциплины будут необходимы для дальнейшего процесса обучения в рамках поэтапного формирования компетенций при изучении следующих специальных дисциплин:


- «Управление процессами»;
- «Квалиметрия»;
- «Безопасность развития предприятия»;
- «Средства и методы управления качеством»;
- «Методология создания и организация деятельности СМК»;
- «Системы принятия решений»;
- «Статистические методы в управлении качеством»;
- «Риск-менеджмент»;
- «Управление персоналом»;

а также для прохождения государственной итоговой аттестации.

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП


Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
<b>ОПК-3</b> Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	<b>Знать:</b> основные понятия, категории и подходы к управлению качеством; суть социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством; основные этапы эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развитие управления качеством в России. <b>Уметь:</b> самостоятельно приобретать новые знания по теории управления качеством и практике ее развития, пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах. <b>Владеть:</b> категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения; культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке целей в области качества и выбору путей их достижения.
<b>ОПК-8</b> Способен осуществлять критический анализ	<b>Знать:</b> модели современных систем управления качеством; структуру и основные требования международных стандартов серии ISO 9000; документационное и организационное обеспечение системы менеджмента качества; этапы и принципы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	<p>разработки систем качества, проведения аудита качества (системы, продукта, процесса); методологию процессного подхода при управлении качеством; основные виды затрат на качество; правовые механизмы управления качеством: системы менеджмента качества (СМК), стандартизация, сертификация продукции, закон РФ «О защите прав потребителей».</p> <p><b>Уметь:</b> использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг; применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами; находить организационно-управленческие решения по управлению качеством изделий и процессов на основе имеющихся данных; разрабатывать планы создания СМК на предприятии; проектировать организационную структуру СМК; моделировать процессы СМК; осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК; использовать нормативные правовые документы по управлению качеством.</p> <p><b>Владеть:</b> современными методами проектирования систем менеджмента качества; практическими навыками в разработке элементов системы менеджмента качества; 7-ю простыми методами анализа и управления качеством; практическими навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ISO 9000, законом РФ «О защите прав потребителей»; подходами в разработке стратегии организации в области управления качеством; современными методами и инструментами управления качеством.</p>	
<b>ОПК-10</b> Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством	<p><b>Знать:</b> методы управления рисками; методологию проведения самооценки на основе оценки прогресса уровней зрелости; сущность и содержание аудитов качества; этапы и порядок проведения сертификации продукции и систем качества.</p> <p><b>Уметь:</b> применять процесс риск-менеджмента при управлении качеством; проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества; проводить самооценку предприятия; планировать и проводить аудит качества предприятия; актуализировать и внедрять изменения в действующую систему менеджмента качества предприятия; оценивать эффективность функционирования систем качества.</p> <p><b>Владеть:</b> риск-ориентированным мышлением; навыками организации мероприятий по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов; навыками документального оформления результатов самооценки и аудитов качества; навыками документального сопровождения процедуры сертификации продукции и систем качества.</p>	

#### 4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) – 3 ЗЕТ.

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

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


Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения – очная)				
	Всего по плану	в т.ч. по семестрам			
		1	2	3	4
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	48/48	-	-	-	48/48
Аудиторные занятия:					
• лекции	16/16	-	-	-	16/16
• семинары и практические занятия	32/32	-	-	-	32/32
• лабораторные работы, практикумы	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа	24	-	-	-	24
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	тестирование; устный опрос; деловая игра	-	-	-	тестирование; устный опрос; деловая игра
Курсовая работа	-	-	-	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	зачет	-	-	-	-
<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>72/48</b>	-	-	-	<b>72/48</b>

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слеш указывается количество часов работы ППС с обучающимися при проведении занятий в дистанционном формате с применением электронного обучения.


#### 4.3. Содержание дисциплины (модуля). 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			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
1. Введение	0,25	0,25	0	-	0	0	тестирование
2. Управление качеством как фактор успеха предприятия в	2	1	0	-	0	1	тестирование

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

конкурентной борьбе							
3. История развития систем управления качеством	13	2	8	-	4	3	тестирование, устный опрос
4. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества	0,5	0,5	0	-	0	0	тестирование
5. Лучшие современные мировые практики в области управления качеством	3,5	0,5	2	-	1	1	тестирование, устный опрос
6. Общие понятия управления качеством	0,25	0,25	0	-	0	0	тестирование
7. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	6	2	2	-	1	2	тестирование, устный опрос, деловая игра
8. Процесс и содержание управления качеством продукции	10	2	4	-	2	4	тестирование, устный опрос, деловая игра
9. Общие функции управления качеством продукции: планирование процесса управления качеством	16	2	8	-	4	6	тестирование, устный опрос, деловая игра
10. Общие функции управления качеством продукции: организация, координация и регулирование процесса управления качеством	0,5	0,5	0	-	0	0	тестирование
11. Общие функции управления качеством	2	1	0	-	0	1	тестирование

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

продукции: мотивационные процессы при управлении качеством							
12. Общие функции управления качеством продукции: контроль, учет и анализ процессов управления качеством	12	2	6	-	5	4	тестирова- ние, устный опрос, деловая игра
13. Специальные подсистемы управления качеством: стандартизация и сертификация в системе управления качеством	6	2	2	-	1	2	тестирова- ние, устный опрос, деловая игра
<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>-</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Тема 1. Введение

Цели дисциплины. Задачи дисциплины. Место дисциплины в структуре подготовки. Связь качества с эффективностью производства. Конкуренция и конкурентоспособность. Ценовая и неценовая конкуренция. Производитель и потребитель.

Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг. Соотношение стоимости товара и потребительской стоимости товара. Главная идея методологии обеспечения качества. Пирамида качества.


### Тема 2. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе

Конкурентоспособность продукции. Параметры конкурентоспособности продукции. Конкурентоспособность предприятия. Решения по обеспечению конкурентоспособности предприятия. Взаимозависимость и различия категорий «конкурентоспособность продукции» и «конкурентоспособность предприятия». Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на конкурентоспособность предприятия. Оценка конкурентоспособности предприятия. Основные компоненты роста конкурентоспособности предприятия в составе его общей стратегии.

Организационная культура предприятия. Проблемы, с которыми сталкиваются отечественные компании, разрабатывающие СМК.

### Тема 3. История развития систем управления качеством

Качество в русской философии и культуре. Этапы истории развития документированных систем качества (5 звезд качества). Формирование и развитие научных школ управления качеством. Система Тейлора: основные принципы.

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

Статистическое управление качеством (SQС): основные принципы У.Э. Шухарта, У.Э. Деминга, Дж.М. Джурана. Всеобщее управление качеством (TQC): основные принципы Э.А. Фейгенбаума, Ф.Б. Кросби. Развитие TQC в Японии: основные принципы К. Исикавы, Г. Тагути, С. Синго. Всеобщий менеджмент качества (TQM): основные особенности. Основные составляющие TQM. Принципы TQM. Всеобщий менеджмент качества и экологии (TQEM): основные особенности.

Развитие систем качества в СССР. Саратовская система БИП: основные принципы. Львовская система СБТ: основные принципы. Ярославская система НОРМ: основные принципы. Горьковская система КАНАРСПИ: основные принципы. Рыбинская система НОТПУ: основные принципы. Львовская система КСУКП: основные принципы.

#### **Тема 4. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества**

Эволюция взаимоотношений общего менеджмента компаний и менеджмента качества по мере развития систем управления качеством. Концепция менеджмента на основе качества (MBQ) в современных условиях.

#### **Тема 5. Лучшие современные мировые практики в области управления качеством**

Современные компоненты системы тотального управления качеством (TQM). Современные компоненты системы «ДЖИТ» (JIT).

#### **Тема 6. Общие понятия управления качеством**

Различные трактовки определения качества. Понятия свойства, дефекта, брака, квалиметрии. Разновидности брака.

Составляющие затрат на качество. Взаимосвязь затрат в сфере производства и потребления.

Уровень качества. Оптимальный уровень качества. Понятие степени соответствия техническим требованиям. Зависимость доходов предприятия от уровня качества.

#### **Тема 7. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей**

Потребительская ценность товара. Классификация потребительских ценностей продукции. Показатель качества продукции. Разновидности показателей качества продукции. Сенсорная характеристика.

Методы оценки уровня качества продукции. Объективные и субъективные методы определения числовых значений показателей качества продукции. Номенклатура основных групп показателей качества.


#### **Тема 8. Процесс и содержание управления качеством продукции**

Понятие менеджмента. Структура и процессы управления. Уровни решения управленческих задач по отношению к системе и ее частям. Принципы и функции систем управления. Функции управления качеством на предприятии. Жизненный цикл продукции. Петля качества. Цикл Деминга. Спираль качества. Механизм управления качеством продукции. Функции и подсистемы механизма управления качеством.

Процессный подход в управлении качеством. Графическое описание процессов. Методология стандартов серии ISO 9000 при построении и развитии системы менеджмента качества.

#### **Тема 9. Общие функции управления качеством продукции: планирование процесса управления качеством**



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

Основные задачи, предмет, общие принципы и методы планирования качества продукции. Миссия, видение, стратегия, основные ценности предприятия. Принципы формулирования миссии. Политика и цели предприятия в области качества. Принципы формулирования политики в области качества. Целевые показатели эффективности (KPI) деятельности предприятия. Система сбалансированных показателей (BSC).

Особенности плановой работы в подразделениях предприятия. Планирование уровня качества продукции при заключении договора (контракта) между предприятием и потребителем.

### **Тема 10. Общие функции управления качеством продукции: организация, координация и регулирование процесса управления качеством**

Межнациональные и национальные органы управления качеством. Типовая организационная структура управления качеством на предприятии.

### **Тема 11. Общие функции управления качеством продукции: мотивационные процессы при управлении качеством**

Понятия мотива, мотивации. Внешняя мотивация. Внутренняя мотивация. Общие принципы создания и поддержания внутренней мотивации. Теории X, Y, Z – подходы к управлению. Мотивационная модель А. Маслоу.

Способы вознаграждений, применяемые в менеджменте. Основные способы мотивации в России. Виды премий по качеству.

### **Тема 12. Общие функции управления качеством продукции: контроль, учет и анализ процессов управления качеством**

Организация контроля качества продукции. Сущность, стадии и виды процессов контроля качества. Виды испытаний. Качество измерительного и испытательного оборудования. Система контроля качества. Типовой состав структурных подразделений отдела технического контроля (ОТК). Система профилактики брака на предприятии.

Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Основные задачи, виды и методы технического контроля. Основные формы контроля качества.


Статистические методы оценки и контроля качества: расщепление (стратификация) данных, графики (гистограммы), диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы), контрольный листок и гистограмма, диаграмма разброса (рассеяния), контрольная карта (карта Шухарта). Метод попарных сравнений. Метод «5 Почему?».

Внутренний и внешний аудит системы менеджмента качества. Самооценка как инструмент управления качеством.

### **Тема 13. Специальные подсистемы управления качеством: стандартизация и сертификация в системе управления качеством**

Стандартизация в системе управления качеством. Понятия, принципы, функции, методы и объекты стандартизации. Основные требования к разработке стандартов и требования, устанавливаемые в стандартах. Категории и виды стандартов. Основные задачи службы стандартизации предприятия.

Понятия в области сертификации. Цели проведения сертификации. Нормативная сфера государственной системы сертификации. Основные функции Росстандарта. Основные функции аккредитованной испытательной лаборатории. Виды работ при проведении сертификации. Виды сертификации. Сертификат соответствия, знак соответствия. Порядок и схемы проведения сертификации. Инспекционный контроль.

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

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебной дисциплины и должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньших затратах времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

## 6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

### Тема 3. История развития систем управления качеством

#### ЗАНЯТИЕ 1

Форма проведения – семинар, дискуссия.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Основные аспекты качества в Кодексе Хаммурапи.
2. Основные аспекты качества в наставлении потомкам Владимира Мономаха «Поучение».
3. Основные аспекты качества в тексте Указа Петра I о качестве.
4. Основные аспекты качества в статье М. Горького «Полвека для книги».
5. Проблемы духовной, социальной и экономической жизни российского общества и пути их решения в статье И.А. Ильина «Спасение в качестве».

#### ЗАНЯТИЕ 2

Форма проведения – семинар, дискуссия.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. 14 принципов Э. Деминга.

#### ЗАНЯТИЕ 3

Форма проведения – семинар, дискуссия.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. 10 этапов для повышения качества по Д. Джурану.

#### ЗАНЯТИЕ 4

Форма проведения – семинар, дискуссия.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. 14-этапный план Ф. Кросби по повышению качества.

### Тема 5. Лучшие современные мировые практики в области управления качеством

#### ЗАНЯТИЕ 5

Форма проведения – семинар, дискуссия.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Принципы менеджмента, определенные МС серии ISO 9000.

### Тема 8. Процесс и содержание управления качеством продукции

#### ЗАНЯТИЕ 6


Форма проведения – семинар, дискуссия.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Работа с текстом стандарта МС ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Система менеджмента качества. Требования».
2. Проведение тестирования на знание положений и требований стандарта МС ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

### Тема 9. Общие функции управления качеством продукции: планирование процесса управления качеством

#### ЗАНЯТИЕ 7

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

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Миссия предприятия (учреждения, организации).

**Задание на деловую игру (ДИ-1):**

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы моделируют условные предприятия (название, профиль деятельности и формат предприятия придумывают сами, роли распределяются в зависимости от выбранной модели). Группы разрабатывают тексты миссии «своих» предприятий в соответствии с требованиями, предъявляемыми к формулировке миссии. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

### **ЗАНЯТИЕ 8**

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Политика предприятия (учреждения, организации) в области качества.

**Задание на деловую игру (ДИ-2):**

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы разрабатывают тексты политики в области качества «своих» предприятий в соответствии с требованиями, предъявляемыми к формулировке политики. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

### **ЗАНЯТИЕ 9**

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Цели предприятия (учреждения, организации) в области качества.

**Задание на деловую игру (ДИ-3):**

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы разрабатывают тексты целей в области качества «своих» предприятий в соответствии с критериями SMART-принципа. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

### **ЗАНЯТИЕ 10**

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.


**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Целевые показатели эффективности (KPI) деятельности предприятия (учреждения, организации).

**Задание на деловую игру (ДИ-4):**

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы разрабатывают целевые показатели эффективности (KPI) деятельности «своих» предприятий в соответствии с предъявляемыми требованиями. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

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

## **Тема 8. Процесс и содержание управления качеством продукции**

### **ЗАНЯТИЕ 11**

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Графическое описание процессов. Разработка Процессной модели (карты процессов) для предприятия (учреждения, организации).

**Задание на деловую игру (ДИ-5):**

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы разрабатывают Процессную модель (реестр и карту процессов) «своих» предприятий в соответствии с правилами графического описания процессов. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

## **Тема 7. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей**

### **ЗАНЯТИЕ 12**

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Система критериев и показателей качества продукции или услуги.

**Задание на деловую игру (ДИ-6):**

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы разрабатывают систему критериев и показателей качества конкретной продукции или услуги «своих» предприятий в соответствии с предъявляемыми требованиями. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

## **Тема 12. Общие функции управления качеством продукции: контроль, учет и анализ процессов управления качеством**

### **ЗАНЯТИЕ 13**

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Самооценка как инструмент управления качеством на предприятии (в учреждении, организации).


2. План улучшений и инноваций на основе результатов самооценки.

3. Методология проведения самооценки на примере УлГУ.

**Задание на деловую игру (ДИ-7):**

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы проводят самооценку «своих» предприятий в соответствии с квалиметрическими шкалами, разработанными на основе модели зрелости МС ISO 9004:2009, строят соответствующую лепестковую диаграмму. На основе результатов самооценки разрабатывают план улучшений и инноваций. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

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

## ЗАНЯТИЕ 14

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Организация и проведение внутренних аудитов процессов СМК.
2. Чек-листы, протоколы несоответствия.

**Задание на деловую игру (ДИ-8):**

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы проводят внутренний аудит процессов СМК «своих» предприятий в соответствии с предъявляемыми требованиями, предварительно подготавливая и оформляя чек-листы. На основе результатов внутреннего аудита заполняют протоколы условных несоответствий/наблюдений. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

## ЗАНЯТИЕ 15

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Причинно-следственная диаграмма Исикавы.
2. Анализ причин брака продукции/ услуги с помощью диаграммы Исикавы.

**Задание на деловую игру (ДИ-9):**

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы с помощью диаграммы Исикавы проводят анализ причин условного брака продукции/услуги «своих» предприятий в соответствии с предъявляемыми требованиями. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

## Тема 13. Специальные подсистемы управления качеством:

### стандартизация и сертификация в системе управления качеством

## ЗАНЯТИЕ 16

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).


1. Алгоритм (основные этапы деятельности организации) сертификации продукции или СМК.
2. Декларация-заявка в сертифицирующую организацию в системе ГОСТ Р и в международной системе.

**Задание на деловую игру (ДИ-10):**

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы составляют декларации-заявки в сертифицирующую организацию в системе ГОСТ Р и в международной системе по проведению сертификации СМК «своих» предприятий в соответствии с предъявляемыми требованиями. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, его общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают основные разделы.

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

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

## **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)**

1. Как связано качество с эффективностью производства?
2. Что понимают под конкуренцией?
3. Что такое конкурентоспособность?
4. В чем суть неценовой конкуренции? Ее отличие от ценовой?
5. Кто является главной фигурой на рынке: кто определяет направления развития производства, что следует производить и с какими потребительскими свойствами?
6. В чем суть концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг?
7. Как выстраивается пирамида качества?
8. Как соотносятся стоимость товара и потребительская стоимость товара?
9. На чем основана главная идея методологии обеспечения качества?
10. В каких сферах деятельности стоит задача построения эффективных систем управления качеством? Обоснуйте.
11. Следует ли автоматически повышать цену при повышении качества продукции? Обоснуйте.
12. Что такое конкурентоспособность продукции?
13. Какими группами показателей характеризуется конкурентоспособность товара?
14. Назовите виды параметров конкурентоспособности продукции.
15. Что такое конкурентоспособность предприятия?
16. Приведите меры по обеспечению конкурентоспособности предприятия.
17. Конкурентоспособность товара и конкурентоспособность предприятия: общие признаки. В каких случаях неконкурентоспособное предприятие может поддерживать конкурентоспособность товара?
18. Конкурентоспособность товара и конкурентоспособность предприятия: отличительные признаки.

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

19. Назовите факторы внешней среды, влияющие на конкурентоспособность предприятия.

20. Назовите факторы внутренней среды, влияющие на конкурентоспособность предприятия.

21. По каким параметрам и в каких формах проводится анализ конкурентоспособности нескольких предприятий?

22. Назовите в составе общей стратегии предприятия основные компоненты роста его конкурентоспособности.

23. Что такое организационная культура предприятия?

24. С какими основными проблемами сталкиваются отечественные компании, разрабатывающие СМК?

25. Обеспечивает ли создание и сертификация СМК высокое качество выпускаемой продукции? Обоснуйте.

26. Назовите основные эволюционные этапы развития документированных систем качества (5 звезд качества).

27. Назовите составляющие звезды качества.

28. Какой период, кто основоположники и какие основные принципы 1-ого эволюционного этапа?

29. Какой период, кто основоположники и какие основные принципы 2-ого эволюционного этапа?

30. Какой период, кто основоположники и какие основные принципы 3-ого эволюционного этапа?

31. В чем специфика развития TQC в Японии?

32. Какой период, кто основоположники и какие основные принципы 4-ого эволюционного этапа?

33. Назовите основные составляющие TQM.

34. Назовите основные принципы TQM.

35. Какой период, кто основоположники и какие основные принципы 5-ого эволюционного этапа?

36. Назовите отечественные системы управления качеством на предприятии.

37. В чем суть эволюции взаимоотношений общего менеджмента компаний и менеджмента качества по мере развития систем управления качеством?

38. Что является ядром менеджмента на основе качества (MBQ) в современных условиях?

39. Дайте характеристику новой стратегии для построения эффективной системы менеджмента качества в современных условиях.

40. В чем сущность системы тотального управления качеством (TQM)?

41. В чем специфика компонента концепции TQM «отход от традиционного противопоставления качества продукции и ее количества»?

42. В чем специфика компонента концепции TQM «отказ от противопоставления качества продукции и ее эффективности»?

43. В чем специфика компонента концепции TQM «полное перераспределение ответственности за обеспечение качества»?


44. В чем специфика компонента концепции TQM «всеобщая ответственность за обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла продукции»?

45. В чем специфика компонента концепции TQM «взаимоотношения корпорации с поставщиками материалов, узлов и деталей»?

46. В чем специфика компонента концепции TQM «создание кружков качества»?


47. В чем сущность системы JIT? Что является ее краеугольным камнем?

48. Назовите основные требования при переходе на систему JIT.


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

49. Какова роль контроля складских запасов в системе ЛТ?
50. Какова роль автоматизации производства в системе ЛТ? В чем смысл внедрения гибких производственных систем (ГПС)?
51. Какова роль секционной технологии организации производства в системе ЛТ?
52. Как организован входной контроль качества продукции поставщиков в системе ЛТ?
53. Назовите известные Вам трактовки термина «качество», дайте определение «качество» по ISO 9000:2015.
54. Дайте определение понятий «свойство», «дефект», «брак».
55. Дайте определение понятия «квалиметрия».
56. Каким может быть брак по характеру дефектов?
57. На какие составляющие делятся затраты на качество?
58. Дайте определение уровня качества.
59. Какова зависимость себестоимости и цены от уровня качества продукции?
60. Какова взаимосвязь затрат в сфере производства и потребления?
61. Что такое оптимальный уровень качества? Как он определяется?
62. Что называется степенью соответствия техническим требованиям?
63. Какова зависимость доходов предприятия от уровня качества, исходя из показателей ROS и ROI?
64. Какие факторы воздействуют на увеличение прибыли?
65. Какие отрицательные стороны может иметь изготовление продукции более высокого качества?
66. В чем выражается потребительская ценность продукции?
67. Приведите классификацию потребительских ценностей продукции.
68. Дайте понятие базовых ценностей продукции.
69. Может ли меняться начальная номенклатура базовых ценностей продукции на протяжении ее жизненного цикла?
70. Можно ли отнести себестоимость продукции к базовым ценностям?
71. Дайте понятие постоянных ценностей продукции.
72. Дайте понятие временных ценностей продукции.
73. Дайте понятие сопутствующих ценностей продукции.
74. Дайте понятие привнесенных ценностей продукции.
75. Дайте понятие универсальных ценностей продукции.
76. Дайте определение показателя качества продукции.
77. Какими факторами предопределяется высокое качество продукции?
78. Приведите классификацию показателей качества продукции по количеству характеризующих свойств.
79. Дайте понятие единичного показателя качества продукции.
80. Дайте понятие относительного показателя качества продукции.
81. Дайте понятие комплексного показателя качества продукции.
82. Дайте понятие интегрального показателя качества продукции.
83. Какие показатели качества продукции называются сенсорной характеристикой?
84. Назовите методы оценки уровня качества продукции.
85. Назовите методы определения числовых значений показателей качества продукции.
86. Дайте классификацию объективных методов определения числовых значений показателей качества продукции.
87. Дайте классификацию субъективных методов определения числовых значений показателей качества продукции.




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


88. Назовите основные группы показателей качества продукции.
89. В чем суть показателей назначения?
90. В чем суть показателей надежности?
91. В чем суть эргономических показателей?
92. В чем суть эстетических показателей?
93. В чем суть показателей технологичности?
94. В чем суть показателей стандартизации и унификации?
95. В чем суть патентно-правовых показателей?
96. В чем суть экологических показателей?
97. В чем суть показателей безопасности?
98. В чем суть экономических показателей?
99. Раскройте понятие управления качеством продукции.
100. Дайте понятие менеджмента.
101. Назовите уровни решения управленческих задач по отношению к системе и ее частям.
102. Назовите основные функции систем управления.
103. Приведите примеры конкретных функций, связанных с организацией управления качеством на крупном предприятии.
104. Что такое жизненный цикл продукции?
105. Что такое петля качества? В чем ее предназначение?
106. Раскройте содержание цикла Деминга.
107. Что такое спираль качества?
108. Что представляет собой механизм управления качеством продукции?
109. Назовите основные функции механизма управления качеством продукции.
110. Назовите основные подсистемы, входящие в состав механизма управления качеством.
111. Что относится к числу общих подсистем механизма управления качеством?
112. Что относится к числу специальных подсистем механизма управления качеством?
113. Что относится к числу обеспечивающих подсистем механизма управления качеством?
114. В чем суть процессного подхода в управлении качеством?
115. Сформулируйте правила построения процессной модели.
116. Назовите основные функции управления.
117. Дайте понятие планирования качества продукции.
118. Что является предметом планирования качества продукции?
119. Приведите основные задачи планирования повышения качества продукции.
120. Приведите общие принципы планирования качества продукции.
121. Приведите методы планирования качества продукции.
122. Назовите специфические виды работ в плановой деятельности.
123. В чем сущность новой стратегии в управлении качеством, ее влияние на плановую деятельность предприятия?
124. Что должна отражать миссия предприятия? Принципы формулирования миссии.
125. Что должна отражать политика в области качества? Принципы формулирования политики в области качества.
126. Что представляют собой целевые показатели эффективности (KPI) деятельности предприятия.
127. Раскройте суть системы сбалансированных показателей (Balance Score Card – BSC).

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

128. В чем особенность плановой работы в подразделениях предприятия?
129. В чем особенность планирования уровня качества при заключении договора (контракта) между предприятием и потребителем?
130. Какие нормативно-технические документы используются в договорах (контрактах) при установлении (планировании) уровня качества простых изделий, сложной технической продукции?
131. Чем подтверждается качество продовольственных товаров?
132. В чем суть процедуры определения качества продукции по образцу?
133. Назовите межнациональные и национальные органы управления качеством.
134. Какой орган РФ осуществляет методологическую и организационно-методическую работу по управлению качеством?
135. Какой орган РФ осуществляет законотворческую работу по управлению качеством?
136. Из каких подразделений, как правило, состоит служба управления качеством на предприятии?
137. Раскройте термины «мотив» и «мотивация персонала». В чем их отличие?
138. Назовите основные формы мотивации.
139. В чем суть внешней мотивации?
140. В чем суть внутренней мотивации?
141. Назовите общие принципы создания и поддержания внутренней мотивации.
142. Назовите параметры, определяющие действия исполнителя, контролируемые менеджером.
143. Раскройте содержание теорий X, Y, Z. Кто автор этих теорий?
144. В чем суть мотивационной модели А. Маслоу?
145. Назовите виды вознаграждений, применяемые в менеджменте.
146. Какие особенности мотивации деятельности людей в России?
147. Назовите основные виды премий по качеству.
148. За какие заслуги и в каких номинациях присуждается премия Деминга?
149. За какие заслуги и в каких номинациях присуждается премия Болдриджа?
150. За какие заслуги присуждается Европейская премия по качеству?
151. За какие заслуги присуждается премия Правительства РФ в области качества?
152. В чем сущность процессов контроля качества?
153. Назовите виды контроля по различным признакам.
154. Назовите стадии процесса контроля.
155. Дайте понятие испытания.
156. Назовите основные виды испытаний.
157. Что должно делать предприятие при управлении качеством измерительного и испытательного оборудования?
158. В чем суть системы контроля качества продукции?
159. Назовите типовой состав структурных подразделений отдела технического контроля (ОТК).
160. Назовите основные элементы системы профилактики брака на предприятии.
161. Дайте понятие технического контроля.
162. Назовите основные задачи технического контроля.
163. Назовите основные формы контроля качества.
164. Назовите виды технического контроля.
165. Назовите основные группы методов технического контроля.
166. Что относят к разрушающим методам контроля?
167. Что относят к неразрушающим методам контроля?

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

168. Назовите цель и области применения статистических методов контроля качества.
169. Назовите основные статистические методы контроля качества.
170. В чем суть метода расщепления (стратификации)?
171. В чем суть метода графического представления данных (метода гистограмм)?
172. В чем суть метода построения диаграммы Парето?
173. В чем суть метода построения причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы)?
174. В чем суть метода попарных сравнений?
175. В чем суть метода «5 Почему?»?
176. В чем суть метода составления контрольного листка (таблицы накопленных частот)?
177. В чем суть метода построения диаграммы разброса (рассеяния)?
178. В чем суть метода построения контрольной карты (карты Шухарта)?
179. Назовите основные цели проведения внутренних аудитов процессов СМК.
180. Носит ли внутренний аудит дисциплинарный характер?
181. Назовите основные цели проведения самооценки предприятия.
182. В чем заключается методология проведения самооценки?
183. Дайте определение стандартизации.
184. Дайте определение стандарта.
185. Назовите принципы стандартизации.
186. В чем суть принципа системности?
187. В чем суть принципа повторяемости?
188. В чем суть принципа вариантности?
189. В чем суть принципа взаимозаменяемости?
190. Назовите основные требования к разработке стандартов.
191. Назовите функции стандартизации.
192. Назовите основные задачи службы стандартизации предприятия.
193. Какие требования устанавливаются в стандартах?
194. Что является объектами стандартизации?
195. Что является средством стандартизации?
196. Назовите категории и виды стандартов.
197. Назовите методы стандартизации.
198. В чем суть систематизации объектов стандартизации?
199. В чем суть селекции объектов стандартизации?
200. В чем суть симплификации объектов стандартизации?
201. В чем суть типизации объектов стандартизации?
202. В чем суть оптимизации объектов стандартизации?
203. В чем суть унификации объектов стандартизации?
204. В чем суть агрегатирования объектов стандартизации?
205. В чем суть комплексной стандартизации?
206. В чем суть опережающей стандартизации?
207. Назовите основные задачи службы стандартизации предприятия.
208. Дайте определение сертификации.
209. Дайте определение сертификата соответствия.
210. Дайте определение знака соответствия.
211. Каковы цели проведения сертификации?
212. Что составляет нормативную сферу государственной системы сертификации?
213. Назовите основные функции Росстандарта.
214. Какие функции выполняет аккредитованная испытательная лаборатория?

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

215. Назовите виды работ при проведении сертификации. Сертификат соответствия, знак соответствия. Порядок и схемы проведения сертификации. Инспекционный контроль.

216. Назовите виды сертификации.

217. В каких случаях проводится обязательная сертификация?

218. В каких случаях проводится добровольная сертификация?

219. Что включает в себя порядок сертификации?

220. Назовите основные цели направления декларации-заявки на проведение внешнего аудита.

221. Каково назначение инспекционного контроля?


222. Назовите основные схемы сертификации.

## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ


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, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1. Введение	<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>	0	тестирование, зачет
2. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе	<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>	1	тестирование, зачет
3. История развития систем 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>	3	тестирование, устный опрос, зачет
4. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> </ul>	0	тестирование, зачет

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;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>		
5. Лучшие современные мировые практики в области 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>	1	тестирование, устный опрос, зачет
6. Общие понятия 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>	0	тестирование, зачет
7. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры;</li> <li>• Подготовка к тестированию;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	2	тестирование, устный опрос, деловая игра, зачет
8. Процесс и содержание управления качеством продукции	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры;</li> <li>• Подготовка к тестированию;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	4	тестирование, устный опрос, деловая игра, зачет
9. Общие функции управления качеством продукции: планирование процесса управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры;</li> <li>• Подготовка к тестированию;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	6	тестирование, устный опрос, деловая игра, зачет
10. Общие функции управления качеством продукции: организация, координация и регулирование	<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>	0	тестирование, зачет

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

процесса управления качеством			
11. Общие функции управления качеством продукции: мотивационные процессы при управлении 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>	1	тестирование, зачет
12. Общие функции управления качеством продукции: контроль, учет и анализ процессов управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры;</li> <li>• Подготовка к тестированию;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	4	тестирование, устный опрос, деловая игра, зачет
13. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры;</li> <li>• Подготовка к тестированию;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	2	тестирование, устный опрос, деловая игра, зачет

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


### а) Список рекомендуемой литературы

### а) Список рекомендуемой литературы

#### основная:

1. Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531534>
2. Мазур И.И. Управление качеством: учеб. пособие для вузов по спец. «Управление качеством»/ И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2008. — 399 с.
3. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510700>

#### дополнительная:

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

1. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами [Электронный ресурс]/ Э. Деминг; Пер. с англ. - 7-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2016. – 417 с. - ISBN 978-5-9614-5264-8. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961452648.html>
2. Дубицкий Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему. Часть 1 [Электронный ресурс]/ Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков; под ред. Н.П. Дедков. - Электрон. текстовые данные. - М.: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013. – 296 с. - ISBN 978-5-93088-127-1. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44231.html>  
Дубицкий Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему. Часть 2 [Электронный ресурс]/ Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков; под ред. Н.П. Дедков. - Электрон. текстовые данные. - М.: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013. – 254 с. - ISBN 978-5-93088-127-1. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44232.html>
3. Крышкин О. Настольная книга по внутреннему аудиту: Риски и бизнес-процессы [Электронный ресурс]/ Крышкин О. - М.: Альпина Паблишер, 2013. – 477 с. - ISBN 978-5-9614-4449-0 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961444490.html>
4. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14589-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511754>

**учебно-методическая:**

1. Бакланов С. Б. Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление качеством» для студентов бакалавриата по направлениям 27.03.02 «Управление качеством», 27.03.05 «Инноватика», 28.03.02 «Наноинженерия» всех форм обучения/ С.Б. Бакланов; УлГУ, ИФФВТ. - Ульяновск: УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 501 КБ). - Текст: электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/2809>

Вед. Специалист ООП НБ УлГУ Чамеева А.Ф. 

**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





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

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

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

  
(подпись)

зав. кафедрой

(должность)

С.Б. Бакланов

(ФИО)