

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

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ИФФВТ

от 16 июня 2020 г. протокол № 11/02-19-10

Председатель _____ (Хусаинов А.Ш.)
(подпись, расшифровка подписи)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

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 2020 г.**

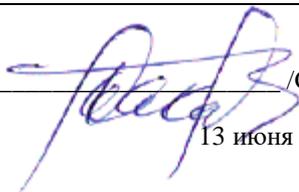
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол №1 от 30.08.2021 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол №1 от 30.08.2022 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол №1 от 28.08.2023 г.

Сведения о разработчиках:

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

СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой ИФ
 /С.Б. Бакланов/ 13 июня 2020 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 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 всеобщего управления качеством.

Задачи освоения дисциплины

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

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

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

Данная дисциплина является предшествующей для будущего выполнения выпускной квалификационной работы.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-10 способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества	Знать: виды корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества. Уметь: применять в практической деятельности виды корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества. Владеть: практическими навыками применения различных видов корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.
ПК-12 умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью	Знать: область своей профессиональной деятельности. Уметь: прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью. Владеть: практическими приемами привития работникам навыков по аспектам своей профессиональной деятельностью.
ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством	Знать: базовые профессиональные понятия и определения, с которыми он будет сталкиваться в ходе обучения, основные подходы к управлению качеством. Уметь: находить нужную информацию, самостоятельно приобретать новые знания по теории управления качеством и практике ее развития применительно к решению конкретной практической задачи. Владеть: способностью осознавать социальную значимость своей будущей профессии, высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, применением знаний подходов к управлению качеством.

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 6 ЗЕ

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	
		7	8
Контактная работа обучающихся с преподавателем в	96	72	24

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

соответствии с УП			
Аудиторные занятия:	96	72	24
лекции	44	36	8
Семинары и практические занятия	52	36	16
лабораторные работы, практикумы	-	-	-
Самостоятельная работа	84	36	48
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др.(не менее 2 видов)	коллоквиум, устный опрос на семинарских занятиях	коллоквиум, устный опрос на семинарских занятиях	коллоквиум, устный опрос на семинарских занятиях
Курсовая работа	-	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	зачет, экзамен	зачет	экзамен,36
Всего часов по дисциплине	216	108	108

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			
Раздел 1. Основы Всеобщего управления качеством							
1. Сущность и понятия всеобщего управления качеством	7	2	2	-	2	3	устный опрос на семинарских занятиях
2. Связь с критериями и философией	7	2	2	-	2	3	устный опрос на семинарских занятиях

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

стандартов ИСО9000 и ИСО 14000							ких занятиях
3.Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества	7	2	2	-	2	3	устный опрос на семинарских занятиях
4.Лидерство в обеспечении качества	7	2	2	-	2	3	устный опрос на семинарских занятиях
5.Требования долговременной стратегии в области качества	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях
Раздел 2. Развитие методов всеобщего менеджмента качества							
6.Философия и концепции «Патриархов» качества в модели всеобщего менеджмента качества	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях
7.Модель «делового совершенствования», технология использования в деятельности организации	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях
8.Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения путей улучшения	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях
Раздел 3. Критерии тотального менеджмента качества							
9.Лидирующая роль руководства	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях

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

10. Политика и стратегия организации в области качества	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях
11. Методология управления персоналом	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях
12. Партнерство и ресурсы	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях
13. Процессы, осуществляемые организацией	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях
14. Удовлетворенность потребителей качеством продукции	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях
15. Удовлетворенность персонала	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях
16. Влияние организации на общество	8	2	2	-	2	4	устный опрос на семинарских занятиях
17. Результаты работы организации	8	2	2	-	-	4	устный опрос на семинарских занятиях
Раздел 4. Методология процессного подхода							
18. Функции и процессы в организации	8	2	2	-	-	4	устный опрос на семинарских занятиях
19. Описание процессов на производственном предприятии	10	2	4	-	-	4	устный опрос на семинарских занятиях

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

							занятиях
20.Процессное управление и организационная структура	10	2	4	-	-	4	устный опрос на семинарских занятиях
21. Методология постоянных улучшений	10	2	4	-	-	4	устный опрос на семинарских занятиях
22. Эффективность и результативность процессов обеспечения и развития качества в организации	10	2	4	-	-	4	устный опрос на семинарских занятиях
Экзамен	36						
ИТОГО:	216	44	52	-	32	84	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Раздел 1. Основы Всеобщего управления качеством.

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

Тема 2. Связь с критериями и философией стандартов ИСО9000 и ИСО 14000. Система всеобщего управления качеством. Политика качества. Улучшение качества. Планирование качества. Обеспечение качества.

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

Тема 4. Лидерство в обеспечении качества.

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

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

Раздел 2. Развитие методов всеобщего менеджмента качества.

Тема 6. Философия и концепции «Патриархов» качества в модели всеобщего менеджмента качества. Философия и концепции «патриархов качества».

Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби и др. Объекты качества. Соотношение

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

ценности и стоимости. Удовлетворенность потребителя. Три способа конкурентной борьбы.

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

Тема 8. Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения путей улучшения. Самооценка деятельности организации.

Раздел 3. Критерии тотального менеджмента качества.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Раздел 4. Методология процессного подхода.

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

Тема 19. Описание процессов на производственном предприятии. Общее представление
Форма А

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

процесса. Понятие процесса. Модель процесса.

Тема 20. Процессное управление и организационная структура. Подходы к управлению с процессным управлением. Достоинства и недостатки. Виды моделей управления компанией.

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

Тема 22. Эффективность и результативность процессов обеспечения и развития качества в организации. Оценка 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. Сущность и понятие всеобщего управления качеством.

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

Тема 2. Связь с критериями и философией стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000.

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

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

Тема 4. Лидерство в обеспечении качества.

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

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

Раздел 2. Развитие методов всеобщего менеджмента качества.

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

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

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

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

Тема 8. Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения путей улучшения. Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения тенденций улучшения. Описание критериев улучшения и способы их использования. Самооценка по стандарту ИСО 9004.

Раздел 3. Критерии тотального менеджмента качества.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Раздел 4. Методология процессного подхода.

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

Тема 19. Описание процессов на производственном предприятии. Ключевые процессы. Управленческие процессы. Поддерживающие процессы. Качество процессов и результатов. Результативность. Эффективность. Адаптируемость.

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

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

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

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Вопросы к зачету :

1. Основные понятия и определения всеобщего управления качеством.
2. Философия всеобщего управления качеством.
3. Принципы всеобщего управления качеством и особенности их реализации.
4. Основные критерии оценки совместимости стандартов ИСО9000 и ИСО 14000.
5. Сравнительная характеристика философий стандартов ИСО9000 и ИСО 14000.
6. Тенденции развития стандартов ИСО9000 и ИСО 14000.
7. Приоритетные задачи развития общества, проблемы постановки и решения.
8. Критерий 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.

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

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 качеством.

2. Вопросы к экзамену по дисциплине:

1. Основные понятия и определения всеобщего управления качеством.
2. Философия всеобщего управления качеством.
3. Принципы всеобщего управления качеством и особенности их реализации.
4. Основные критерии оценки совместимости стандартов ИСО9000 и ИСО 14000.
5. Сравнительная характеристика философий стандартов ИСО9000 и ИСО 14000.
6. Тенденции развития стандартов ИСО9000 и ИСО 14000.
7. Приоритетные задачи развития общества, проблемы постановки и решения.
8. Критерий 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 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. Современные методы улучшения качества деятельности организации.
32. Лидирующая роль руководства.

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

33. Политика и стратегия организации в области качества.
34. Методология управления персоналом.
35. Партнерство и ресурсы в 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 в организации.
43. Процессное управление и организационная структура.
44. Сущность методологии постоянных улучшений.

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

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

Форма обучения – очная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (<i>проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.</i>)	Объем в часах	Форма контроля (<i>проверка решения задач, реферата и др.</i>)
1. Сущность и понятия всеобщего управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирование, устный опрос,
2. Связь с критериями и философией стандартов ИСО9000 и ИСО 14000	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирование, устный опрос,
3. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирование, устный опрос,
4. Лидерство в обеспечении качества	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного 	4	тестирование, устный опрос,

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

	обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена		
5.Требования долговременной стратегии в области качества	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно- методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирова- ние, устный опрос,
6.Философия и концепции «Патриархов» качества в модели всеобщего менеджмента качества	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно- методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирова- ние, устный опрос,
7.Модель «делового совершенствования», технология использования в деятельности организации	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно- методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирова- ние, устный опрос,
8.Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения путей улучшения	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно- методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирова- ние, устный опрос,
9. Лидирующая роль руководства	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно- методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирова- ние, устный опрос,
10. Политика и стратегия организации в области качества	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно- методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирова- ние, устный опрос,
11. Методология управления персоналом	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно- методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирова- ние, устный опрос,
12. Партнерство и	• Проработка учебного материала с	4	тестирова-

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

ресурсы	использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена		ние, устный опрос,
13. Процессы, осуществляемые организацией	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирование, устный опрос,
14. Удовлетворенность потребителей качеством продукции	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирование, устный опрос,
15. Удовлетворенность персонала	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирование, устный опрос,
16. Влияние организации на общество	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирование, устный опрос,
17. Результаты работы организации	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирование, устный опрос,
18. Функции и процессы в организации	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирование, устный опрос,
19. Описание процессов на производственном предприятии	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	4	тестирование, устный опрос,
20. Процессное управление и	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-	4	тестирование,

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

организационная структура	методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена		устный опрос,
21. Методология постоянных улучшений	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	2	тестирование, устный опрос,
22. Эффективность и результативность процессов обеспечения и развития качества в организации	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; Подготовка к сдаче экзамена	2	тестирование, устный опрос,

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

основная

1. Воронцова, Н. В. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / Н. В. Воронцова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 135 с. — ISBN 978-5-9585-0716-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83595.html>
2. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / составители А. М. Степанов. — Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2010. — 146 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/28342.html>
3. Петухова, Л. В. Концепция всеобщего управления качеством : учебное пособие / Л. В. Петухова, Я. В. Денисова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 100 с. — ISBN 978-5-7882-1741-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/62185.html>

дополнительная

1. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами [Электронный ресурс]/ Деминг Э.; Пер. с англ. 7-е изд. М.: Альпина Паблицер, 2016. – 417 с. ISBN 978-5-9614-5264-8. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961452648.html>
2. Ржевская С.В. Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.В. Ржевская. Электрон.текстовые данные. М.: Логос, Университетская книга, 2009. – 288 с. ISBN 978-5-98704-333-6. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9120.html>
3. Управление качеством в современной инновационной среде [Электронный

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

6.2. Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:

7.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.

7.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

Согласовано:


Должность сотрудника УИТиТ


ФИО


подпись

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

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

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории 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:

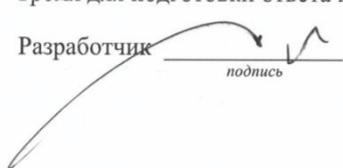
для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

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 ВОЗ и инвалидами предусматривает в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных особенностей

Разработчик


подпись

к.т.н., доцент кафедры ИФ П.В. Дубровский
должность
ФИО

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

Приложение 1

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

б) Программное обеспечение:

1. ОС Альт Рабочая станция 8
2. МойОфис Стандартный

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2021]. – 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, [2021]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2021]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2021]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2021]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2021]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2021]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон.дан. - Москва :КонсультантПлюс, [2021].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2021]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2021]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»: электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2021]. – URL:<https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст :

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

Приложение 2

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

б) Программное обеспечение:

1. ОС Альт Рабочая станция 8
2. МойОфис Стандартный

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. – 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, [2022]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2022]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2022]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2022]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2022]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон.дан. - Москва :КонсультантПлюс, [2022].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2022]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2022]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»: электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2022]. – URL:<https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст :

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

Приложение 3

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

б) Программное обеспечение:

1. ОС Альт Рабочая станция 8
2. МойОфис Стандартный

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. Электронно-библиотечные системы:

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Базы данных периодических изданий:

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

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

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

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

электронный.

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

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

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

Согласовано:

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