

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.Б.16 Всеобщее управление качеством

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направленность (профиль)

27.03.02.01 Управление качеством в производственно-технологических  
системах

Форма обучения

очная

Год набора

2020

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ канд.техн.наук, доцент, Гоголь Л.В.

\_\_\_\_\_ должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов навыков понимания: сущности и понятий всеобщего управления качеством; связи с критериями и философией стандартов ISO 9000 и ISO 14000; знаний стратегии и принципов TQM; применения различных инструментов и методов TQM в области постоянного (непрерывного) улучшения.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

- формирование представления о специфике Всеобщего управления качеством проблемах и методах внедрения на предприятиях и организациях, акцентирование на взаимодействии ВУК с другими дисциплинами;
- изучение эволюционного развития теории и философии Всеобщего управления качеством;
- определение базовых концепций TQM;
- изучение философии и концепции Деминга, Джурана, Кросби и других «Патриархов» качества в модели TQM;
- определение роли лидера в обеспечении управления качеством;
- понимание значимости инструментов контроля и управления в области качества;
- знакомство с международными конкурсами и премиями в области качества;
- использование Модели Business Excellence для деятельности организации (предприятия);
- развитие умения логично формулировать, излагать и аргументированно отстаивать собственное видение проблем и способов их разрешения;
- развитие умения использовать принципов и методов TQM для анализа и оценивания различных социальных тенденций, фактов и явлений;
- овладение навыками поиска, критического восприятия, анализа и оценки источников информации;
- овладение приемами ведения дискуссии, полемики, диалога, устной и письменной аргументации, публичной речи.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
<b>ОПК-1: способностью применять знание подходов к управлению качеством</b>	
ОПК-1: способностью применять знание подходов к управлению качеством	основоположников всеобщего управления качеством; философские аспекты всеобщего управления качеством, концепции ведущих лидеров в области всеобщего управления качеством; применять методы управления качеством для

	улучшения деятельности предприятия в области качества, разрабатывать долгосрочную стратегию в области качества; навыками управления качеством продукции на предприятии на основе применения принципов TQM
<b>ПК-3: способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач</b>	
ПК-3: способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	задачи своей профессиональной деятельности, общие положения и применение инструментов всеобщего управления качеством; интегрировать задачи обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества; навыками анализа различных тенденций, применения концепций TQM в управлении качеством на предприятии, методами управления качеством на предприятии;
<b>ПК-4: способностью применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества</b>	
ПК-4: способностью применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества	принципы и методы TQM, методы анализа, синтеза, законы предприятия в статике и динамике; принимать управленческие решения, основываясь на фактах, проводить анализ удовлетворенности потребностей заинтересованных сторон; навыками внедрения методов всеобщего управления качеством в области постоянного (непрерывного) улучшения.

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: Дисциплина реализуется на русском языке. Рабочая программа предусматривает проведение занятий как в очном режиме по традиционным технологиям, так и в удалённом с использованием ЭО и ДОТ. Адрес электронного обучающего курса по дисциплине: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=25219..>

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>2 (72)</b>	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	1,5 (54)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2 (72)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	
<b>Промежуточная аттестация (Экзамен)</b>	<b>1 (36)</b>	

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п		Модули, темы (разделы) дисциплины		Контактная работа, ак. час.							
				Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
						Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
						Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС		
<b>1. Эволюционное развитие теории всеобщего управления качеством</b>											
		1. Философия TQM. Принципы и содержание TQM		1							
		2. Успехи и проблемы внедрения философии TQM				2					
		3.							8		
		4. Базовые концепции и идеология TQM. Элементы стратегии TQM		2							
		5. «Подводные камни» внедрения TQM на предприятиях				2					
		6.							6		
		7. Основоположники управления качеством: У.Е. Деминг, Дж.М. Джуран, А.В. Фейгенбаум, К. Ишикава, Ж. Тагучи, Ф.Р. Кросби.		3							

8. Изучение биографических фактов Основоположников управления качеством: Э. Деминг, Дж.М. Джуран, А.В. Фейгенбаум, К. Ишикава, Ж. Тагучи, Ф.Р. Кросби.			4					
9.							6	
10. Качество и удовлетворенность потребителя. Процессный подход. Постоянное улучшение	2							
11. Применение концепций TQM в управлении качеством на предприятиях			2					
12. Методы оценки удовлетворенности потребителя			2					
13.							6	
14. Лидерство в обеспечении качества	2							
15. Методы оценки удовлетворенности потребителя			1					
16. Процессный подход. Постоянное улучшение.			1					
17. Лидерство в обеспечении качества			8					
18.							10	
<b>2. Взаимосвязь стандартов серии ISO 9001:2000 и ISO 14001 задачами бизнеса и интересами общества</b>								
1. Стандарты серии ISO 9001:2000 и ISO 14001 по управлению качеством и обеспечению качества.	2							
2. Изучение и сравнение всех версий стандартов серий ISO 9001:2000 и ISO 14001 и их особенностей			8					
3.							9	
4. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества (экология, безопасность).	1							
5. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества (экология, безопасность)			10					

6.							9	
<b>3. Модели менеджмента качества</b>								
1. Модель Business Excellence для организации (предприятия)	1							
2. Внедрение моделей менеджмента качества на предприятиях			4					
3.							7	
4. Зарубежные премии за достижения во всеобщем управлении качеством.	2							
5. Лауреаты зарубежных премий за достижения во всеобщем управлении качеством			5					
6.							7	
7. Российские конкурсы и премии в области качества	2							
8. Номинанты Российских конкурсов и премий в области качества			5					
9.							4	
Всего	18		54				72	

#### **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

##### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Гоголь Л.В. Всеобщее управление качеством: учеб.-метод. пособие для практич. занятий бакалавров напр. 221400.62 «Управление качеством», профиля 221400.62.01 «Управление качеством в производственно-технологических системах»(Красноярск: СФУ).
2. Азаров В.Н., Майборода В.П., Паньчев А.Ю., Усманов Ю.А. Всеобщее управление качеством: учебное пособие(Москва: УМЦ ЖДТ).

**4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

##### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

#### **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

#### **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий в виде комплектов слайдов по темам, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплин (модулей).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета