

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА"**

СОГЛАСОВАНО
Зав. выпускающей кафедры

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
А.В. Корячко

Всеобщее управление качеством
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Информационно-измерительной и биомедицинской техники**

Учебный план 23.03.01_24_00.plx
23.03.01 Технология транспортных процессов

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Иная контактная работа	0,25	0,25	0,25	0,25
Итого ауд.	32,25	32,25	32,25	32,25
Контактная работа	32,25	32,25	32,25	32,25
Сам. работа	31	31	31	31
Часы на контроль	8,75	8,75	8,75	8,75
Итого	72	72	72	72

г. Рязань

Программу составил(и):

к.т.н., доц., Губарев Андрей Викторович

Рабочая программа дисциплины

Всеобщее управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 911)

составлена на основании учебного плана:

23.03.01 Технология транспортных процессов

утвержденного учёным советом вуза от 26.01.2024 протокол № 8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Информационно-измерительной и биомедицинской техники

Протокол от 14.02.2024 г. № 5

Срок действия программы: 2024-2028 уч.г.

Зав. кафедрой Жулев Владимир Иванович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры
Информационно-измерительной и биомедицинской техники

Протокол от _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
Информационно-измерительной и биомедицинской техники

Протокол от _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
Информационно-измерительной и биомедицинской техники

Протокол от _____ 2027 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры

Информационно-измерительной и биомедицинской техники

Протокол от _____ 2028 г. № ____

Зав. кафедрой _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Целью освоения дисциплины «Всеобщее управление качеством» является формирование у будущих специалистов твердых теоретических знаний и практических навыков в области всеобщего управления качеством.
1.2	Задачи дисциплины:
1.3	Получение теоретических знаний об основах всеобщего управления качеством.
1.4	Приобретение умений по организации разработки и внедрения программ всеобщего управления качеством.
1.5	Получение навыков организации управления на основе коллективной деятельности всех членов организации в целях достижения долговременного успеха для удовлетворения потребностей потребителей, собственных работников и общества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	ФТД.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Дисциплина базируется на уровне среднего общего образования
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Информационные технологии управления качеством логистических услуг
2.2.2	Управление качеством
2.2.3	Организационно-управленческая практика
2.2.4	Системы качества
2.2.5	Средства и методы управления качеством
2.2.6	Управление рисками
2.2.7	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.8	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2: Способен организовывать процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	
ПК-2.3. Осуществляет взаимодействие с клиентами по качеству сервиса	
Знать подходы к управлению качеством на основе концепции всеобщего управления качеством Уметь реализовывать на практике положения концепции всеобщего управления качеством Владеть навыками применения подходов всеобщего управления качеством к процессу взаимодействия с клиентами по качеству сервиса	
ПК-2.4. Осуществляет мониторинг деятельности подрядчиков	
Знать отечественный и зарубежный опыт в области мониторинга деятельности подрядчиков Уметь применять отечественный и зарубежный опыт в области мониторинга деятельности подрядчиков Владеть навыками мониторинга деятельности подрядчиков	

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	подходы к управлению качеством на основе концепции всеобщего управления качеством;
3.1.2	отечественный и зарубежный опыт в области мониторинга деятельности подрядчиков.
3.2	Уметь:
3.2.1	реализовывать на практике положения концепции всеобщего управления качеством;
3.2.2	применять отечественный и зарубежный опыт в области мониторинга деятельности подрядчиков.
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками применения подходов всеобщего управления качеством к процессу взаимодействия с клиентами по качеству сервиса;
3.3.2	навыками мониторинга деятельности подрядчиков.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Форма контроля
	Раздел 1. Изучение аспектов всеобщего управления качеством					
1.1	Всеобщее управления качеством и история его развития /Тема/	5	0			
1.2	Сущность и понятия Всеобщего управления качеством. Всеобщее управление качеством – философия, стратегия, процесс и система. Развитие теории всеобщего управления качеством. Тенденции развития Всеобщего управления качеством в России. /Лек/	5	6	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Зачёт
1.3	Изучение лекционного материала /Ср/	5	6	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Зачёт
1.4	Базовые концепции Всеобщего управления качеством и их современные интерпретации /Тема/	5	0			
1.5	Философия и концепции Э. Деминга, Д. Джурана, А. Фейгенбаума, К. Исикавы, Ф. Кросби. Принципы TQM. Цель TQM - удовлетворение потребителя. Качество как ответственность руководства. Самоотверженность, обязательства и персональное участие руководства в проводимой работе. Основа действий – предотвращение дефектов и отклонений процессов. Отношения «заказчик - поставщик» и их роль в создании системы качества. Долговременность и непрерывность улучшения как основной двигатель TQM /Лек/	5	8	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Зачёт
1.6	Изучение лекционного материала /Ср/	5	6	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Зачёт
1.7	Организация разработки и внедрения программ Всеобщего управления качеством /Тема/	5	0			
1.8	Комплексный и системный подход при реализации Всеобщего управления качеством. Статистическое мышление. Концепция Г. Тагути. Программа обеспечения качества. Программа обеспечения надежности. Визит качества. Эволюция качества в США. От лидерства качества к качеству лидерства. Выравнивание и стратегия. Развёртывание. Взаимоувязка (управление процессами или системное мышление). Повторяемость. /Лек/	5	6	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Зачёт
1.9	Изучение лекционного материала /Ср/	5	6	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Зачёт
1.10	Совершенствование производственных процессов и технологий. /Тема/	5	0			

1.11	Изучение лекционного материала /Ср/	5	6	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Зачёт
1.12	Совершенствование производственных процессов и технологий. Бенчмаркинг. Виды бенчмаркинга и его эволюция. Функционирование бенчмаркинга. Принципы и этапы процесса бенчмаркинга. Совершенствование производственных процессов и технологий. Управление производственной мощностью. Управление запасами. Повышение качества и непрерывное совершенствование. Управление цепью поставок и снабжения. Развитие производственного потенциала и наращивание производственных возможностей. Реинжиниринг бизнес-процессов. Система 20 ключей. /Лек/	5	6	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Зачёт
1.13	Психологические аспекты и вопросы работы с персоналом при реализации методов TQM /Тема/	5	0			
1.14	Развитие и совершенствование взаимоотношений и взаимосвязей сотрудников и подразделений предприятия. Вовлечённость всех сотрудников в проводимые работы. Сопротивление персонала нововведениям. Помощь и инструктаж. Групповая работа - основа деятельности при внедрении и реализации принципов и методов TQM. Основа организации работы по улучшению - комплексные команды. Обучение - условие построения результативной системы качества. /Лек/	5	6	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Зачёт
1.15	Изучение лекционного материала /Ср/	5	7	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	Зачёт
	Раздел 2. Промежуточная аттестация					
2.1	Подготовка и сдача зачёта /Тема/	5	0			
2.2	Подготовка к зачёту /Зачёт/	5	8,75	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
2.3	Сдача зачёта /ИКР/	5	0,25	ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В ПК-2.4-3 ПК-2.4-У ПК-2.4-В	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Оценочные материалы приведены в приложении к рабочей программе дисциплины
(см. документ «Оценочные материалы по дисциплине «Всеобщее управление качеством»)

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество/название ЭБС
Л1.1	Петухова Л. В., Денисова Я. В.	Концепция всеобщего управления качеством : учебное пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015, 100 с.	978-5-7882-1741-3, http://www.iprbookshop.ru/62185.html
6.1.2. Дополнительная литература				
№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество/название ЭБС
Л2.1	Даниляк В. И.	Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью : учебное пособие	Москва: Логос, 2013, 336 с.	978-5-98704-585-5, http://www.iprbookshop.ru/9279.html
Л2.2	Петухова Л. В., Горюнова С. М., Смердова С. Г.	Всеобщее управление качеством : учебное пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2010, 89 с.	978-5-7882-0901-2, http://www.iprbookshop.ru/61834.html
Л2.3	Даниляк В. И.	Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью : учебное пособие	Москва: Логос, 2014, 336 с.	978-5-98704-585-5, http://www.iprbookshop.ru/70685.html
6.1.3. Методические разработки				
№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество/название ЭБС
Л3.1	Губарев А.В., Фаткин В.А.	Управление рисками : Учебное пособие	Рязань: РИЦ РГРТУ, 2013,	, https://elib.rsreu.ru/ebs/download/2180
Л3.2	Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И., Зорин Ю.В.	Всеобщее Управление качеством. Total Quality Management (TQM) : Учебник для вузов	М.: Радио и связь, 1999, 600с.	33
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Система дистанционного обучения ФГБОУ ВО «РГРТУ», режим доступа. - http://cdo.rsreu.ru/			
Э2	Единое окно доступа к образовательным ресурсам: http://window.edu.ru/			
Э3	Интернет Университет Информационных Технологий: http://www.intuit.ru/			
Э4	Электронно-библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: доступ из корпоративной сети РГРТУ – свободный, доступ из сети Интернет – по паролю. – URL: https://iprbookshop.ru/			
Э5	издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: доступ из корпоративной сети РГРТУ – свободный, доступ из сети Интернет – по паролю. – URL: https://www.e.lanbook.com			

Э6	Электронная библиотека РГРТУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: из корпоративной сети РГРТУ – по паролю. – URL: http://elib.rsreu.ru/
6.3 Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	
6.3.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства	
Наименование	Описание
Kaspersky Endpoint Security	Коммерческая лицензия
Adobe Acrobat Reader	Свободное ПО
LibreOffice	Свободное ПО
OpenOffice	Свободное ПО
Операционная система Windows XP	Microsoft Imagine, номер подписки 700102019, бессрочно
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.)
6.3.2.2	Система КонсультантПлюс http://www.consultant.ru
6.3.2.3	Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ http://www.garant.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1	204 учебно-административный корпус. учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 40 посадочных мест Специализированная мебель ПЭВМ с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ Проектор Epson Доска маркерная, экран.
2	204 учебно-административный корпус. учебная аудитория для проведения лабораторных и практических работ, текущего контроля, самостоятельной работы 20 посадочных мест Специализированная мебель 15 компьютеров (компьютерный класс) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ Принтер Canon 1120 LBP Проектор BenQ Сервер P3 750 MHz Доска интерактивная

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	
Методическое обеспечение дисциплины приведено в приложении к рабочей программе дисциплины (см. документ «Методические указания дисциплины «Всеобщее управление качеством»)	

Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

ПОДПИСАНО
ЗАВЕДУЮЩИМ
КАФЕДРЫ

ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ, Жулев Владимир Иванович, Заведующий кафедрой ИИБМТ

26.02.24 16:09 (MSK)

Простая подпись

ПОДПИСАНО
ЗАВЕДУЮЩИМ
ВЫПУСКАЮЩЕЙ
КАФЕДРЫ

ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ, Жулев Владимир Иванович, Заведующий кафедрой ИИБМТ

26.02.24 16:09 (MSK)

Простая подпись

ПОДПИСАНО
ПРОРЕКТОРОМ ПО УР

ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ, Корячко Алексей Вячеславович, Проректор по учебной работе

27.02.24 09:47 (MSK)

Простая подпись