

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Тверской государственный технический университет»**  
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по учебной работе  
Э.Ю. Майкова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений  
Блока 1 «Дисциплины (модули)»  
**«Управление качеством»**

Направление подготовки бакалавров – 38.03.06 Торговое дело  
Направленность (профиль) – Коммерция  
Типы задач профессиональной деятельности: организационно-  
управленческий.

Форма обучения – очная

Факультет управления и социальных коммуникаций  
Кафедра «Менеджмент»

Тверь 2021

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки бакалавров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы: к.т.н. доцент

С.Ю. Осипов

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент»  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022г., протокол № \_\_\_\_.

Заведующий кафедрой

О.П. Разинькова

Согласовано  
Начальник учебно-методического  
отдела УМУ

Д.А. Барчуков

Начальник отдела  
комплектования  
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Целью** изучения дисциплины «Управление качеством» является: осознание и понимание качества как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики.

**Задачами дисциплины** являются:

- овладение методологией и терминологией управления качеством;
- освоение рекомендаций российских и международных стандартов по обеспечению качества на предприятиях;
- формирование профессиональных подходов к проектированию систем обеспечения качества и организации управления качеством продукции;
- изучение методов и средств поиска, систематизации и обработки необходимых данных для достижения целей управления качеством;
- изучение перспектив использования современных цифровых технологий для поиска, систематизации и обработки данных; возможностей интеграции методов управления качеством и цифровых технологий;
- изучение способов визуализации, представленных данных с использованием различных инструментов цифровых решений при управлении качеством.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений «Блока 1 Дисциплины (модули)». Освоение дисциплины опирается на теоретические знания дисциплин «Организация и регулирование закупочной деятельности», «Государственное регулирование закупочных операций», «Анализ и диагностика финансовой, коммерческой и закупочной деятельности предприятия», «Управление проектами цифровизации закупочной и коммерческой деятельности предприятия торговли», «Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия товаров» и др.

Приобретенные знания в рамках дисциплины необходимы для формирования наряду с другими изучаемыми дисциплинами целостного представления о направлении «Торговое дело», а также при написании выпускной квалификационной работы.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

### 3.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

#### **Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:**

ПК-3: Способен обеспечить подготовку обоснования закупки при обосновании плана закупки.

#### **Индикаторы компетенций, закрепленных за дисциплиной в ОХОП:**

ИПК-3.1. Определяет конкурентные преимущества поставщиков (подрядчиков, исполнителей) контрактов

ИПК-3.2. Обосновывает оптимальность закупки у определенных поставщиков (подрядчиков, исполнителей) контрактов при обосновании плана закупки

ИПК-3.1.

**Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций**

**Знать:**

31. Основные принципы построения системы менеджмента качества в организациях любых форм собственности и видов деятельности

**Уметь:**

У1. Конструировать систему управления качеством предприятия применительно к конкретному виду деятельности и рыночной среде

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП1: Использовать основные методы оценки качества продукции

ИПК-3.2.

**Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций**

**Знать:**

32. Методы оценки качества по основным показателям

**Уметь:**

У2. Рассчитывать затраты на обеспечение качества

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП2: Навыки использования инструментов управления качеством

**3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций**

Проведение лекционных занятий, выполнение практических работ и курсовой работы.

**4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы**

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы (5 семестр)

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	3	108
<b>Аудиторные занятия, всего</b>		45
В том числе:		
Лекции		15
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		0
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		27+ 36 (экз.)
В том числе:		
Курсовой проект (КП)		Не предусмотрен

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Курсовая работа (КР)		14
Расчетно-графические работы		Не предусмотрены
Реферат		Не предусмотрен
Другие виды самостоятельной работы:		
- подготовка к защите практических работ		9
- подготовка к защите лабораторных работ		0
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (зачет)		4 + 36 (экз.)
<b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>		
<b>В том числе:</b>		44
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		0
Курсовой проект (КП)		Не предусмотрен
Курсовая работа (КР)		14

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины

Таблица 2а. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

Наименование модуля	Трудоемкость, часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
1. Качество как объект управления	17	2	5	0	4 + 6 (экз.)
2. Оценка и измерение качества	19	3	5	0	5 + 6 (экз.)
3. Системы управления качеством	19	3	5	0	5 + 6 (экз.)
4. Методы управления качеством	19	3	5	0	5 + 6 (экз.)
5. Нормативно-правовая база обеспечения качества	17	2	5	0	4 + 6 (экз.)
6. Экономика управления качеством	17	2	5	0	4 + 6 (экз.)
<b>Всего на дисциплину в 5-м семестре</b>	<b>108</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>27+36 (экз.)</b>

### 5.2. Содержание дисциплины

#### МОДУЛЬ 1 «Качество как объект управления»

Сущность управления качеством. Терминология управления качеством. Качество как объект управления. Качество и конкурентоспособность. Роль качества в условиях, происходящих в мировой экономике процессов, меняющих соотношения между предложениями и запросами рынков. Многоаспектность качества. Основные компоненты качества жизнедеятельности. Техническое и функциональное качество. Качество как социально-экономическая категория. Общая схема эволюции качества: сбытовые и маркетинговые концепции обеспечения конкурентоспособности. Риски организации, связанные с качеством продукта труда. Система рисков организации, связанных с качеством ее продукции. Влияние степени рисков на обновление технологий и продукта. Подходы кайзен и кайрио.

## **МОДУЛЬ 2 «Оценка и измерение качества»**

Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Понятие квалиметрии — измерения качества. Объект и предмет квалиметрии. Структура квалиметрии, система теорий: общая, специальные, предметные квалиметрии. Абсолютные и относительные показатели качества. Единичные показатели качества. Комплексные показатели качества. Базовые показатели качества. Относительные показатели качества. Интегральные показатели качества. Обобщенный показатель качества. Методология оценки уровня качества. Дифференциальный метод. Случаи его применения. Комплексный метод, алгоритм применения. Метод прямого счета. Параметрический метод. Экспертный метод. Решение проблем ранжирования. Показатели качества продуктов труда: назначения, надежности, технологичности, эргономические, эстетические, стандартизации и унификации, патентно-правовые, транспортабельности, экологические, экономические. Показатели качества услуги: качество материальных элементов, надежность оказываемой услуги, своевременность, полнота, социально-психологический показатель, доступность, коммуникабельность, безопасность. Реальный процесс оценки качества услуги. Измерение качества. Процесс измерений. Современное значение метрологии. Показатели оценки качества измерений: точность и сходимости измерений.

## **МОДУЛЬ 3 «Системы управления качеством»**

Причины, обусловившие формирование различных моделей управления качеством. Отечественный опыт управления качеством. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП). Львовская система бездефектного труда (СБТ). Горьковская система КАНАРСПИ. Ярославская система НОРМ. Современное состояние и основные тенденции развития российской модели управления качеством. Развитие системного подхода к управлению качеством. Модель Фейгенбаума. Модель Эттингера-Ситтига. Модель Джурана. Этапы жизненного цикла продукции. Этапы управления качеством услуги. Развитие подходов к менеджменту качества. Общесистемные принципы управления качеством. Система факторов, влияющих на качество. Концепция современной системы TQM. Функции TQM. Специальные функции системы качества. Планирование качества.

Риски потребителей, связанные с политикой создания продукта. Риски производителей, связанные с политикой в области качества. Области характеристики продукта. Модель Кано. Система удовлетворения клиентов.

#### **МОДУЛЬ 4 «Методы управления качеством»**

Классификация методов управления качеством. Организационные методы и формы управления качеством. Социально-психологические методы управления качеством. Человек в системе управления качеством. Социально-психологические аспекты менеджмента качества. Проблемы формирования культуры организации. Принципы Э. Деминга. Сравнение составляющих процесса менеджмента качества и культур организаций. Кружки качества. Принципы Исикавы. Экономические методы управления качеством. Виды внутрифирменных экономических стимулов. Значимые премии в области качества. Модель премии им. Э. Деминга. Модель оценки Европейской премии по качеству. Модель оценки Российской премии по качеству. Организационно-технологические методы управления качеством. Процесс регулирования качества. Статистические методы управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством. Контроль качества, виды производственного контроля качества. Стадии и объекты системы контроля качества. Типовые структурные подразделения службы технического контроля.

#### **МОДУЛЬ 5 «Нормативно-правовая база обеспечения качества»**

Основы технического регулирования. Области и документы. В системе технического регулирования. Основные принципы технического регулирования. Порядок разработки и принятия технических регламентов. Стандартизация требований к объектам и системам качества. Цели стандартизации. Международная стандартизация. Региональная стандартизация. Национальная стандартизация. Государственная система стандартов Российской Федерации. Государственные стандарты ГОСТ Р. Межгосударственные стандарты ГОСТ. Стандарты отраслей. Стандарты предприятий. Порядок разработки и утверждения стандартов в Российской Федерации. Международные стандарты ИСО серии 9000. Обобщенная модель системы качества, основанная на процессном подходе. Понятие сертификации. Цели сертификации. Сертификат соответствия. Система обязательной сертификации. Добровольная сертификация. Самосертификация и сертификация третьей стороной. Схемы сертификации. Порядок проведения сертификации третьей стороной. Аудит и сертификация систем менеджмента качества по стандарту ИСО 9000. Порядок проведения сертификации систем качества.

#### **МОДУЛЬ 6 «Экономика управления качеством»**

Основные категории экономики управления качеством. Взаимосвязь категорий качества и потребительской стоимости. Виды эффектов в

экономике качества. Взаимосвязь категорий «качество» и «производительность», «качество» и «прибыльность». Регулирование затрат на управление качеством. Методы калькуляции затрат на качество. Структура затрат на качество. Экономическая интерпретация современной стратегии управления затратами на качество. Экономическая эффективность управления качеством. Оптимизация уровня качества продукта труда.

### 5.3. Практические занятия

#### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Практические работы и их трудоемкость

Порядковый номер модуля. Цель практического занятия	Тематика практического занятия	Трудоем- кость, ч
<b>Модуль 1</b> Цель: рассмотрение качества как объекта управления	1. Качество как объект управления. 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	5
<b>Модуль 2</b> Цель: ознакомление с оценкой и измерением качества	3. Методология оценки уровня качества. 4. Показатели качества товаров их измерение 5. Заслушивание рефератов и их обсуждение	5
<b>Модуль 3</b> Цель: изучение систем управления качеством	1. Функции TQM. 2. Планирование качества. 3. Заслушивание рефератов и их обсуждение	5
<b>Модуль 4</b> Цель: изучение методов управления качеством	1. Организационные и социально-психологические методы управления качеством. 2. Модели управления качеством. 3. Заслушивание рефератов и их обсуждение	5
<b>Модуль 5</b> Цель: ознакомление с нормативно-правовой базой обеспечения качества	1. Государственные и международные стандарты качества. 2. Стандарты отраслей и предприятий. 3. Схемы сертификации. 4. Заслушивание рефератов и их обсуждение	5
<b>Модуль 6</b> Цель: изучение вопросов экономики управления качеством	1. Методы калькуляции затрат на качество. 2. Экономическая эффективность управления качеством. 3. Оптимизация уровня качества	5



Порядковый номер модуля. Цель практического занятия	Тематика практического занятия	Трудоем- кость, ч
	продуктов труда 4. Заслушивание рефератов и их обсуждение	

## 6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль их успеваемости

### 6.1. Цели самостоятельной работы

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

### 6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемым им источникам, в подготовке к практическим занятиям, текущему контролю успеваемости, экзамену.

Предусмотрено 6 практических занятий, которые защищаются посредством тестирования или устного опроса (по желанию обучающегося). Максимальная оценка за выполненную работу — 10 баллов.

Выполнение всех работ обязательно. В случае невыполнения практической работы по уважительной причине студент имеет право выполнить письменный реферат по согласованной с преподавателем теме модуля, по которому пропущена практическая или лабораторная работа.

Возможная тематическая направленность реферативной работы для каждого учебно-образовательного модуля представлена в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Модуль	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1	Модуль 1	Основные понятия и терминологии качества
		Сущность качества и его значение в экономике страны
		Качество как экономическая категория
		Наука о качестве, ее роль и связь с другими дисциплинами
		Представление качества, его связь с другими экономическими категориями
		Пути повышения качества продукции
		История управления качеством
2	Модуль 2	Квалиметрия и оценка технического уровня продукции

№ п/п	Модуль	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
		<p>Методы оценки качества продукции</p> <p>Брак и дефект, учет брака и рекламации на предприятии</p> <p>Метрологическое обеспечение качества продукции</p> <p>Структура и основное содержание закона РФ «Об обеспечении единства измерений»</p>
3	Модуль 3	<p>Виды систем управления качеством</p> <p>Организация разработки системы управления качеством</p> <p>Системы управления качеством в РФ</p> <p>Системы управления качеством в США</p> <p>Системы управления качеством в Германии</p> <p>Российский и международный подход к разработке систем управления качеством</p> <p>Этапы разработки системы управления качеством</p>
4	Модуль 4	<p>Виды методов управления качеством</p> <p>Нормативные методы управления качеством</p> <p>Организационные методы управления качеством</p>
5	Модуль 5	<p>Нормативная документация в управлении качеством продукции</p> <p>Правовое обеспечение управления качеством продукции</p> <p>Структура и основное содержание РФ «О техническом регулировании»</p> <p>Международные и отраслевые стандарты, сущность и значение</p> <p>Международные организации по стандартизации</p> <p>Схемы и процедуры проведения сертификации</p> <p>Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации</p> <p>Правовые основы сертификации продукции и услуг</p> <p>Международный опыт в сертификации</p>
6	Модуль 6	<p>Оценка эффективности управления качеством продукции на предприятии</p> <p>Управление затратами на обеспечение качества</p> <p>Показатели оценки эффективности управления качеством продукции</p> <p>Методика оценки эффективности управления качеством продукции</p>

Оценивание в этом случае осуществляется путем устного опроса проводится по содержанию и качеству выполненного реферата.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **7.1. Основная литература по дисциплине**

5. Леонов, О.А. Управление качеством : учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. - 4-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2020. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-8114-2921-9. - URL: <https://e.lanbook.com/book/130492> - (ID=134193-0)

1. Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. - Москва : Юрайт, 2022. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-9916-3739-8. - URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-508140> . - (ID=106153-0)

2. Горбашко Е.А. Управление качеством : учебник для вузов / Е.А. Горбашко. - 4-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-14539-7. - URL: <https://urait.ru/bcode/488696> . - (ID=140412-0)

3. Зекунов, А.Г. Управление качеством : учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям : в составе учебно-методического комплекса / А.Г. Зекунов; под редакцией А.Г. Зекунов. - Москва : Юрайт, 2022. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-9916-2281-3. - URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-508974>. - (ID=106163-0)

4. Тебекин А.В. Управление качеством : учебник для вузов / А.В. Тебекин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-03736-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/488819> - (ID=135978-0)

### **7.2. Дополнительная литература дисциплине**

1. Белов В.В. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учеб. пособие. Ч. 2 / В.В. Белов, В.Б. Петропавловская, М.А. Смирнов; Тверской гос. техн. ун-т. - 1-е изд. - Тверь : ТвГТУ, 2013. - 135 с. - Сервер. - Текст : непосредственный. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-

7995-0667-4 : [б. ц.]. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/96679> . - (ID=96679-64)

2. Горленко, О.А. Статистические методы в управлении качеством : учебник и практикум для вузов : в составе учебно-методического комплекса / О.А. Горленко, Н.М. Борбаць; под редакцией О. А. Горленко. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - (УМК-У). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-12070-7. - URL: <https://urait.ru/bcode/491302> . - (ID=146021-0)

3. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учеб. пособие. Ч. 1 / В.В. Белов, В.Б. Петропавловская; Тверской гос. техн. ун-т. - 1-е изд. - Тверь : ТвГТУ, 2010. - 104 с. - Сервер. - Текст : непосредственный. - Текст : электронный. - 74 р. 40 к. - (ID=84204-58)

4. Системы качества : учеб. пособие : в 2 ч. Ч. 2 / Б.Б. Тихонов, В.П. Молчанов, М.Г. Сульман. - Тверь : ТвГТУ, 2017. - 152 с. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-7995-0801-2 : 245 р. - (ID=89997-75)

5. Тихонов Б.Б. Системы качества : учеб. пособие : в 2 ч. Ч. 1 / Б.Б. Тихонов, В.П. Молчанов; Тверской гос. техн. ун-т. - Тверь : ТвГТУ, 2015. - 147 с. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-7995-0801-2 : [б. ц.]. - (ID=111380-75)

Тихонов, Б.Б.

6. Тихонов, Б.Б. Системы качества : учеб. пособие : в 2 ч. : в составе учебно-методического комплекса. Ч. 1 / Б.Б. Тихонов, В.П. Молчанов; Тверской гос. техн. ун-т. - Тверь : ТвГТУ, 2015. - (УМК-У). - Сервер. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-7995-0801-2 : 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/111040> . - (ID=111040-1)

7. Тихонов, Б.Б. Системы качества : учеб. пособие : в 2 ч. : в составе учебно-методического комплекса. Ч. 2 / Б.Б. Тихонов, В.П. Молчанов, Э.М. Сульман; Тверской гос. техн. ун-т. - Тверь : ТвГТУ, 2017. - 152 с. : ил. - (УМК-У). - Сервер. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-7995-0801-2 : 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/128825> . - (ID=128825-1)

8. Фомичев В.И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В.И. Фомичев. - Москва : Юрайт, 2022. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-12241-1. - URL: <https://urait.ru/bcode/496135> . - (ID=135657-0)

### **7.3. Методические материалы**

1. Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине "Управление качеством" Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль: Производственный менеджмент : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; разработ. С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ,

2016. - (УМК-ДМ). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/121432> . - (ID=121432-0)

2. Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине "Управление качеством" Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль: Производственный менеджмент : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; разработ. С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-КП). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/121430> . - (ID=121430-0)

3. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме курсовой работы по дисциплине "Управление качеством" Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль: Производственный менеджмент : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; разработ. С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ, 2017. - (УМК-Э). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/133374> . - (ID=133374-0)

4. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме экзаменационных билетов по дисциплине "Управление качеством" Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль: Производственный менеджмент : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; разработ. С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-Э). - Текст : электронный. - Режим доступа: с разрешения преподавателя. - (ID=121434-0)

5. Тезисы лекций по дисциплине "Управление качеством" Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль: Производственный менеджмент : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; разработ. С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-Л). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/121428> . - (ID=121428-0)

6. Учебно-методический комплекс дисциплины, части формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 "Дисциплины (модули)" "Управление качеством" направления подготовки 38.03.06 Торговое дело. Направленность (профиль): Коммерция : ФГОС 3++ / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; сост. С.Ю. Осипов. - Тверь, 2022. - (УМК). - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/115132>. - (ID=115132-1)

#### **7.4. Программное обеспечение по дисциплине**

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

## **7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет**

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭКТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. Информационная система "ТЕХНОРМАТИВ". Конфигурация "МАКСИМУМ" : сетевая версия (годовое обновление): [нормативно-технические, нормативно-правовые и руководящие документы (ГОСТы, РД, СНИПы и др.]. Диск 1,2,3,4. - М. :Технорматив, 2014. - (Документация для профессионалов). - CD. - Текст : электронный. - 119600 р. – (105501-1)
9. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/115132>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

При изучении дисциплины «Управление качеством» используются современные средства обучения: наглядные пособия, диаграммы, схемы.

Возможна демонстрация лекционного материала с помощью оверхед-проектора (кодоскопа) и мультипроектора.

### **9.Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

#### **9.1.Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена**

1. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена — «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2.Критерии оценки и ее значения для категории «знать» (количественный критерий):

Ниже базового - 0 баллов.

Базовый уровень (репродуктивные знания) - 1 балл.

Повышенный уровень (продуктивные знания) - 2 балла.

Критерии оценки и ее значение для категории «уметь» (бинарный критерий):

Отсутствие умения - 0 баллов.

Наличие умения - 1 балл.

Критерии оценки и ее значение для категории «уметь» (бинарный критерий):

Отсутствие владения - 0 баллов.

Наличие владения - 2 балла.

«отлично» — при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» — при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» — при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» — при сумме баллов 0, 1 или 2.

3. Вид экзамена - устный.

4. Экзаменационный билет соответствует утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих ФГОС ВО, форме. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении. Обучающемуся даётся право выбора заданий из числа, содержащихся в билете, принимая во внимание оценку, на которую он претендует.

Число экзаменационных билетов - 20. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете - 4.

Продолжительность экзамена - 60 минут.

5. База заданий, предназначенных для обучающихся на экзамене.

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ**

1. Качество и конкурентоспособность.
2. Многоаспектность качества.
3. Основные компоненты качества жизнедеятельности.
4. Качество как социально-экономическая категория.
5. Маркетинговые концепции обеспечения конкурентоспособности. Подход «вещь в себе».
6. Сбытовые концепции обеспечения конкурентоспособности. Подход «вещь для нас».
7. Риски организации, связанные с качеством продукта труда.
8. Влияние степени рисков на обновление технологий и продукта. Подходы кайзен и кайрио.
9. Основные понятия квалиметрии.
10. Дифференциальный метод оценки уровня качества. Случаи его применения.
11. Комплексный метод оценки уровня качества, алгоритм применения.
12. Применение метода прямого счета для оценки уровня качества.
13. Параметрический метод оценки уровня качества.
14. Экспертный метод оценки уровня качества. Решение проблем ранжирования.
15. Показатели качества продуктов труда.
16. Показатели качества услуги.

- 17.Измерение качества и понятие метрологии.
- 18.Точность измерений как показатель оценки качества измерений.
19. Сходимость измерений как показатель оценки качества измерений.
- 20.Специальные меры обеспечения единства измерений качества.
- 21.Модель Фейгенбаума.
- 22.Модель Эттингера-Ситтига.
- 23.Модель Джурана.
- 24.Этапы жизненного цикла продукции.
- 25.Этапы управления качеством услуги.
- 26.Общесистемные принципы управления качеством. Развитие подходов к менеджменту качества.
- 27.Концепция современной системы TQM.
- 28.Функции TQM. Специальные функции системы качества.
- 29.Риски потребителей, связанные с политикой создания продукта.
- 30.Риски производителей, связанные с политикой в области качества.
- 31.Области характеристики продукта. Модель Кано.
- 32.Система удовлетворения клиентов.
- 33.Организационные методы и формы управления качеством.
- 34.Человек в системе управления качеством.
- 35.Социально-психологические методы управления качеством.
- 36.Экономические методы управления качеством. Виды внутрифирменных экономических стимулов.
- 37.Модель премии им. Э. Деминга.
- 38.Модель оценки Европейской премии по качеству.
- 39.Модель оценки Российской премии по качеству.
- 40.Организационно-технологические методы управления качеством.
- 41.Процесс регулирования качества.
- 42.Проблемы формирования культуры организации. Принципы Э. Деминга.
- 43.Сравнение составляющих процесса менеджмента качества и культур организаций.
- 44.Кружки качества. Принципы Исикавы.
- 45.Статистические методы управления качеством.
- 46.Основы технического регулирования.
- 47.Основные категории экономики управления качеством. Виды эффектов в экономике качества.
- 48.Взаимосвязь категорий «качество» и «производительность», «качество» и «прибыльность».
- 49.Регулирование затрат на управление качеством. Методы калькуляции затрат на качество.
- 50.Структура затрат на качество Фейгенбаума.
- 51.Экономическая интерпретация современной стратегии управления затрат на качество.



При ответе на вопросы экзамена допускается использование справочными данными, ГОСТами, методическими указаниями по выполнению лабораторных работ в рамках данной дисциплины.

Пользование различными техническими устройствами не допускается. При желании студента покинуть пределы аудитории во время экзамена экзаменационный билет после его возвращения заменяется.

Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов на экзаменационные вопросы задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках содержания экзаменационного билета, выданного студенту.

Иные нормы, регламентирующие процедуру проведения экзамена, представлены в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

## **9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета**

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен

## **9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсового проекта или курсовой работы (5,6 семестр)**

1. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме курсового проекта — «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. Примерная тематика курсовой работы:

№	Тема курсовой работы
1.	Качество как объект управления.
2.	Система управления качеством продукции.
3.	Теоретические аспекты контроля в управлении качеством.
4.	Стратегия управления качеством продукции.
5.	Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики.
6.	Организационно-экономические основы квалитметрии.
7.	Исторические предпосылки становления управления качеством
8.	Инструменты и технологии управления качеством.
9.	Формирование системы менеджмента качества на предприятии.
10.	Государственное регулирование качества и безопасности продукции.
11.	Сертификация и подтверждение соответствия в обеспечении безопасности и качества продукции.
12.	Квалитметрия как наука о методах количественной оценки качества.
13.	Методы и инструменты государственного регулирования проблем качества в современной России.
14.	Концепции и модели управления качеством.
15.	Стратегическое управление в менеджменте качества.
16.	Управление качеством в системе общего менеджмента.
17.	Анализ показателей и критериев качества товаров и услуг
18.	Оценка эффективности управления качеством продукции предприятия.

19.	Совершенствование управление качеством продукции предприятия.
20.	Методика оценки эффективности управления качеством продукции предприятия.
21.	Система управления качеством продукции.
22.	Стратегия управления качеством продукции.
23.	Метрологическое обеспечение качества.
24.	Анализ показателей и критериев качества товаров и услуг.
25.	Анализ жизненного цикла производства товаров (услуг) в системе менеджмента качества.
26.	Статистические методы в менеджменте качества.
27.	Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества.
28.	Методы управления качеством в технологическом процессе.
29.	Методы оценки экономической эффективности в менеджменте качества.
30.	Управление затратами на обеспечение качества продукции.

Вариант задания выдается студенту преподавателем в соответствии со списком группы.

### 3. Критерии итоговой оценки за курсовую работу:

Таблица 5. Оцениваемые показатели для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы

№ раздела	Наименование раздела	Баллы по шкале уровня
-	Введение	Выше базового — 4 Базовый — 2 Ниже базового — 0
1	Теоретическая часть	Выше базового — 8 Базовый — 4 Ниже базового — 0
2	Практическая часть	Выше базового — 8 Базовый — 4 Ниже базового — 0
-	Заключение	Выше базового — 6 Базовый — 3 Ниже базового — 0
-	Библиографический список	Выше базового — 2 Базовый — 1 Ниже базового — 0

Критерии итоговой оценки по разделам курсового проекта, представляемым на устную защиту:

«отлично» — при сумме баллов от 23 до 28;

«хорошо» — при сумме баллов от 18 до 22;

«удовлетворительно» — при сумме баллов от 14 до 17;

«неудовлетворительно» — при сумме баллов 0 баллов, а также при любой сумме, если по какому-либо из приведенных в таблице 5 разделу работа имеет 0 баллов.

Суммарная оценка заносится в рейтинг-план дисциплины.

Требования и методические указания по структуре, содержанию и выполнению работы, а также критерии оценки, оформлены в качестве отдельного выпущенного документа на кафедре «Менеджмента».

Защита курсовой работы проводится в течение двух последних недель семестра и выполняется в форме устной защиты в виде доклада на 5-7 минут с последующим ответом на поставленные вопросы, в ходе которых выясняется глубина знаний студента и самостоятельность выполнения работы.

В процессе выполнения обучающимся курсовой работы руководитель осуществляет систематическое консультирование.

Курсовой проект не подлежит обязательному внешнему рецензированию. Рецензия руководителя обязательна и оформляется в виде отдельного документа.

Курсовые работы хранятся на кафедре в течение трех лет.

#### **10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.**

Студенты очной формы обучения перед началом изучения дисциплины должны быть ознакомлены с возможностью получения экзаменационной оценки по результатам текущей успеваемости, а также планом выполнения курсового проекта.

Задание студентам очной и очно-заочной форм обучения на курсовой проект выдается на 5...6 неделе семестра.

В учебном процессе рекомендуется внедрение субъект-субъектной педагогической технологии, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закрепленному за ним модулю дисциплины.

Рекомендуется обеспечить студентов, изучающих дисциплину, электронными учебниками, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению лабораторных работ, к выполнению курсовой работы, а также всех видов самостоятельной работы.

#### **11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины**

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ дисциплин, которые оформляются протоколами заседаний дисциплин, форма которых утверждена Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих ФГОС ВО.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**Тверской государственный технический университет  
(ТвГТУ)**

Направление подготовки бакалавров 38.03.06 Торговое дело

Профиль — Коммерция

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Управление качеством»

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

1. Вопрос для проверки уровня «знать» — 0, или 1, или 2 балла:

**Многоаспектность качества.**

2. Вопрос для проверки уровня «уметь» — 0 или 1 балл:

**Точность измерений как показатель оценки качества измерений.**

3. Вопрос для проверки уровня «уметь» — 0 или 1 балл:

**Основы технического регулирования.**

4. Вопрос для проверки уровня «владеть» — 0 или 2 балла:

**Ситуационное задание:**

**Философская категория, определяющая внешнюю определенность объекта – это**

количество;

качество;

услуга;

качество продукта

**Критерии итоговой оценки за экзамен:**

«отлично» — при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» — при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» — при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» — при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ С.Ю. Осипов

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ О.П. Разинькова