

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**  
дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений  
Блока 1 «Дисциплины (модули)»  
**«Процессный подход в управлении качеством»**

Направление подготовки магистров – 38.04.02 Менеджмент  
Направленность (профиль) – Управление бизнесом в условиях  
цифровизации.  
Типы задач профессиональной деятельности: организационно-  
управленческий.

Форма обучения – очная и очно-заочная

Факультет управления и социальных коммуникаций  
Кафедра «Менеджмент»

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

Разработчик программы к.э.н., доцент

О.П. Разинькова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент»  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., 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 «Процессный подход в управлении качеством»** является приобретение магистрантами теоретических и практических знаний в области обеспечения процесса управления качеством продукции, достижения уровня ее конкурентоспособности, необходимого для успешного функционирования предприятия.

### **Задачи дисциплины:**

Теоретическая подготовка магистрантов в области организации, планирования и управления процессами обеспечения качества, а также изучение современных концепций и систем управления качеством на предприятии, комплекса работ по проектированию и внедрению системы качества.

## **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина "Процессный подход в управлении качеством" относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОП ВО. Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Современные парадигмы эволюции менеджмента», «Правовое обеспечение управленческой деятельности», «Анализ финансово-хозяйственной и производственной деятельности на предприятии».

Приобретенные знания в рамках дисциплины необходимы для формирования наряду с другими изучаемыми дисциплинами целостного представления о направлении «Менеджмент», а также при написании магистерской диссертации.

## **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

### **3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине**

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

**ПК-6. Способен планировать и провести инструктаж, тестирование, аттестацию и сертификацию специалистов по процессному управлению.**

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

ИПК-6.1 Разрабатывает регламентирующие документы в организации по планированию инструктажа, тестированию и аттестации специалистов по процессному управлению

ИПК-6.2. Проводит инструктаж, тестирование и аттестацию специалистов по процессному управлению

ИПК-6.3. Разрабатывает регламентирующие документы в организации по сертификации специалистов по процессному управлению и проводит сертификацию специалистов по процессному управлению

ИПК-6.1.

#### **Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций**

##### **Знать:**

З1. регламентирующие документы в организации по планированию инструктажа, тестированию и аттестации специалистов по процессному управлению качеством продукции

##### **Уметь:**

У1. использовать регламентирующие документы в организации по планированию инструктажа, тестированию и аттестации специалистов по процессному управлению качеством продукции

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП1: разработки регламентирующих документов в организации по планированию инструктажа, тестированию и аттестации специалистов по процессному управлению качеством продукции

ИПК-6.2.

**Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций**

**Знать:**

32. Знать методики проведения инструктажа, тестирования и аттестации специалистов по процессному управлению качеством продукции

**Уметь:**

У2. Проводить инструктаж, тестирование и аттестацию специалистов по процессному управлению качеством продукции

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП2: проведения инструктажа, тестирования и аттестации специалистов по процессному управлению качеством продукции

ИПК-6.3.

**Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций**

**Знать:**

33. регламентирующие документы в организации по сертификации специалистов по процессному управлению и способы проведения сертификации специалистов по процессному управлению качеством продукции

**Уметь:**

У3. Использовать регламентирующие документы в организации по сертификации специалистов по процессному управлению качеством продукции, проводить сертификацию специалистов по процессному управлению качеством продукции

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП3: разработки регламентирующих документов в организации по сертификации специалистов по процессному управлению качеством продукции, проведения сертификации специалистов по процессному управлению качеством продукции

**3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций**

Проведение лекций, практических и самостоятельных работ.

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

**ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

**Таблица 1а. Распределение трудоёмкости дисциплины по видам учебной работы**

Вид учебной работы	Зачётных единиц	Академические часы
--------------------	-----------------	--------------------

<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	3	108
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		42
в том числе:		
Лекции		14
Практические занятия (ПЗ)		28
Лабораторные работы (ЛР)		Не предусмотрены
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		66
в том числе:		
Курсовая работа		50
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим работам и их защиты		16
Контроль текущий и промежуточный (бально-рейтинговый, зачёт, курсовая работа)		0
<b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>		78
Практические занятия (ПЗ)		28
Лабораторные работы (ЛР)		Не предусмотрены
Курсовая работа		50
Курсовой проект		не предусмотрен

### ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

**Таблица 16.** Распределение трудоёмкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачётных единиц	Академические часы
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	3	108
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		32
в том числе:		
Лекции		12
Практические занятия (ПЗ)		20
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		76
в том числе:		
Курсовая работа		60
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим работам и их защиты		16
Контроль текущий и промежуточный (бально-рейтинговый, зачёт, курсовая работа)		0
<b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>		80

Практические занятия (ПЗ)		20
Лабораторные работы (ЛР)		Не предусмотрены
Курсовая работа		60
Курсовой проект		не предусмотрен

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины

#### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

**Таблица 2а.** Модули (разделы) дисциплины, трудоёмкость в часах и виды учебной работы.

Наименование модуля	Труд-ть	Лекц-ии	Прак-тич. занят-ия	Лаб. работ-ы	Сам. работа
1. Исторические аспекты организации управления качеством выпускаемой продукции на предприятии	10,5	1	3	-	6,5
2. Основные понятия и терминология качества	8,5	1,5	2	-	5
3. Характеристика и методология выбора показателей оценки качества продукции и стратегии процессного управления качеством	10,5	1	3	-	6,5
4. Методологические основы разработки стратегии управления качеством	9	1,5	2	-	5,5
5. Реализация стратегии внутрифирменного контроля качества продукции	10,5	1	3	-	6,5
6. Стратегический подход в процессном управлении качеством продукции на предприятии	9	1,5	2	-	5,5
7. Концепции и эволюция систем процессного управления качеством продукции в России	10,5	1	3	-	6,5
8. Комплексная система управления качеством продукции. Отечественный и зарубежный опыт внедрения	9	1,5	2	-	5,5
9. Современные стратегии управления качеством продукции	10,5	1	3	-	6,5
10. Правовые и социально-экономические аспекты стратегия управления качеством и защиты прав потребителей	9	1,5	2	-	5,5

11. Оценка экономической эффективности и основные направления повышения процессного управления качеством продукции на предприятии	11	1,5	3	-	6,5
<b>Всего на дисциплину</b>	<b>108</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>66</b>

### ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

**Таблица 2б.** Модули (разделы) дисциплины, трудоёмкость в часах и виды учебной работы.

Наименование модуля	Труд-ть	Лекц ии	Прак тич. занятия	Лаб. работ ы	Сам. работа
1. Исторические аспекты органи-зации управления качеством выпускаемой продукции на предприятии	10,5	1	2	-	7,5
2. Основные понятия и терминология качества	9,5	1,5	2	-	6
3. Характеристика и методология выбора показателей оценки качества продукции и стратегии процессного управления качеством	10,5	1	2	-	7,5
4. Методологические основы разработки стратегии управления качеством	9,5	1,5	2	-	6
5. Реализация стратегии внутрифирменного контроля качества продукции	10,5	1	2	-	7,5
6. Стратегический подход в процессном управлении качеством продукции на предприятии	9,5	1	2	-	6,5
7. Концепции и эволюция систем процессного управления качеством продукции в России	10,5	1	2	-	7,5
8. Комплексная система управления качеством продукции. Отечественный и зарубежный опыт внедрения	9,5	1	2	-	6,5
9. Современные стратегии управления качеством продукции	10	1	2	-	7
10. Правовые и социально-экономические аспекты стратегия управления качеством и защиты прав потребителей	8,5	1	1	-	6,5
11. Оценка экономической эффективности и основные направления повышения процессного управления качеством продукции на предприятии	9,5	1	1	-	7,5
<b>Всего на дисциплину</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>20</b>		<b>76</b>

## 5.2 Содержание дисциплины

### **МОДУЛЬ 1 «Исторические аспекты организации управления качеством выпускаемой продукции на предприятии»**

Зарождение теории управления качеством. Основные причины, вызвавшие необходимость разработки и внедрения статистических методов контроля качества продукции на предприятии. Эволюция управления качеством. Зарубежные модели управления качеством. Возникновение национальных концепций управления качеством продукции.

### **МОДУЛЬ 2 «Основные понятия и терминология качества»**

Понятия «качество продукции» (выполненных работ), применяемые в США, Европе и России. Стандарты, характеризующие понятие и уровень качества продукции. Основное свойство и характеристики продукции. Дефект. Брак. Квалиметрия. Уровень качества продукции. Показатели измерения качества продукции. Оценка качества продукции. Сертификация. Стандартизация. Метрология. Виды и методы контроля качества продукции.

### **МОДУЛЬ 3 «Характеристика и методология выбора показателей оценки качества продукции и стратегии процессного управления качеством»**

Основные и специфические показатели качества продукции по видам и отраслевой принадлежности продукции. Единичные показатели качества продукции. Комплексные показатели качества продукции. Интегральные показатели качества продукции. Их характеристика и практика выбора. Показатели оценки эффективности процессного управления качеством продукции. Особенности выбора показателей разрабатываемой стратегии управления качеством продукции и оценки стратегии.

### **МОДУЛЬ 4 «Методологические основы разработки стратегии управления качеством»**

Основные понятия «стратегия управления качеством продукции». Классификация стратегии управления качеством продукции. Организация и последовательность разработки стратегии управления качеством продукции. Постановка цели, формулировка задач, технология разработки, определение вариантов стратегии, выбор оптимального варианта стратегии управления качеством продукции.

### **МОДУЛЬ 5 «Реализация стратегии внутрифирменного управления и контроля качества продукции»**

Стратегии и основные требования к менеджменту качества на предприятии. Разработка организационной структуры управления качеством продукции на предприятии. Создание функционирующей службы управления качеством на предприятии. Организация технического контроля качества продукции на предприятии. Аудит системы менеджмента качества на предприятии.

### **МОДУЛЬ 6 «Стратегический подход в процессном управлении качеством продукции на предприятии»**

Формирование системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000 и комплексной системы управления качеством.

Системы управления качеством окружающей среды предприятия. Отраслевые системы менеджмента качества. Интегрированные системы менеджмента. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM). Процессный подход в управлении качеством продукции.

#### **МОДУЛЬ 7 «Концепции и эволюция систем процессного управления качеством продукции в России»**

Система статистических методов контроля качества и ее трансформация в концепции управления качеством. Концепция БИП (Бездефектного Изготовления Продукции). Концепция КАНАРСПИ (Качество, Надежность, Ресурс с Первых Изделий). Концепция НОРМ. Концепция всеобщего контроля качества продукции и перспективы ее реализации в корпоративных системах управления качеством в России. Эволюция систем процессного управления качеством продукции в России.

#### **МОДУЛЬ 8 «Комплексная система управления качеством продукции. Отечественный и зарубежный опыт внедрения»**

Задачи комплексной системы управления качеством продукции. Критерий управления системы. Объект управления системы. Область применения комплексной системы управления качеством продукции. Организация управления качеством продукции за рубежом. Опыт управления качеством в США. Результаты внедрения комплексной системы управления качеством в Японии. Европейский опыт управления качеством продукции.

#### **МОДУЛЬ 9 «Современные стратегии управления качеством продукции»**

Технология развертывания функции качества. FMEA-анализ. Управление отношениями с потребителями. CALS-технологии. Концепция «Шесть сигм». Функционально-стоимостный анализ в системе статистических методов контроля качества. Кружки контроля качества, опыт и проблемы создания в фирмах России.

#### **МОДУЛЬ 10 «Правовые и социально-экономические аспекты стратегии управления качеством и защиты прав потребителей»**

Стандартизация как нормативное условие обеспечения качества и конкурентоспособности. Сертификация и подтверждение соответствия в обеспечении безопасности и качества продукции. Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества. Защита прав потребителей. Основные положения закона РФ «О защите прав потребителей». Проблемы совершенствования законодательной базы по распространению и защите прав потребителей.

#### **МОДУЛЬ 11 «Оценка экономической эффективности и основные направления повышения процессного управления качеством продукции на предприятии»**

Этапы формирования и виды затрат на повышение качества продукции. Информационная база анализа затрат на качество продукции. Методы анализа затрат на качество продукции высокого качества. Анализ брака и потерь от брака. Экономическая эффективность создания новой продукции. Основные направления повышения качества продукции на предприятии. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества

предприятия. Направления повышения процессного управления качеством продукции на предприятии.

### 5.3 Практические занятия

#### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

**Таблица 3а.** Практические работы и их трудоёмкость.  
Практические занятия и их трудоёмкость приведены в таблице 3.

Таблица 3а

Порядковый номер модуля. Цель практического занятия	Тематика практического занятия	Трудоём- кость, ч
<b>Модуль 1</b> Цель: изучение исторических аспектов организации управления качеством выпускаемой продукции на предприятии	1.Эволюция управления качеством 2.Заслушивание рефератов и их обсуждение	3
<b>Модуль 2</b> Цель: изучение основных понятий и терминологии качества	1.Стандарты, характеризующие понятие и уровень качества продукции 2.Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 3</b> Цель: изучение характеристики и методологии выбора показателей качества продукции	1.Показатели качества продукции. 2.Заслушивание и обсуждение рефератов	3
<b>Модуль 4</b> Цель: изучение методологических основ разработки стратегии управления качеством	1. Организация и последовательность разработки стратегии управления качеством продукции. 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 5</b> Цель: изучение стратегии внутрифирменного управления и контроля качества продукции	1. Разработка организационной структуры управления качеством продукции на предприятии 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	3
<b>Модуль 6</b> Цель: изучение стратегического подхода в процессном управлении качеством продукции на предприятии	1. Интегрированные системы менеджмента 2.Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 7</b> Цель: изучение комплексной системы управления качеством продукции	1.Комплексная система управления качеством: задачи, критерии, объект управления, область применения. 2.Заслушивание и обсуждение рефератов	3

Порядковый номер модуля. Цель практического занятия	Тематика практического занятия	Трудоем- кость, ч
<b>Модуль 8</b> Цель: изучение управления качеством продукции в зарубежных фирмах	1. Организация управления качеством продукции за рубежом: опыт управления качеством в США, Японии, Европейский опыт. 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 9</b> Цель: изучение современных стратегий управления качеством продукции	1. Концепция «Шесть сигм» 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	3
<b>Модуль 10</b> Цель: изучение правовых и социально-экономических аспектов стратегии управления качеством и защиты прав потребителей	1. Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 11</b> Цель: оценка экономической эффективности и основные направления повышения качества продукции на предприятии	1. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия. 2. Заслушивание и обсуждение рефератов по модулям	3

## ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б. Практические работы и их трудоёмкость.

Порядковый номер модуля. Цель практического занятия	Тематика практического занятия	Трудоем- кость, ч
<b>Модуль 1</b> Цель: изучение исторических аспектов организации управления качеством выпускаемой продукции на предприятии	1. Эволюция управления качеством 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 2</b> Цель: изучение основных понятий и терминологии качества	1. Стандарты, характеризующие понятие и уровень качества продукции 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 3</b> Цель: изучение характеристики и методологии выбора показателей качества продукции	1. Показатели качества продукции. 2. Заслушивание и обсуждение рефератов	2

Порядковый номер модуля. Цель практического занятия	Тематика практического занятия	Трудоем- кость, ч
<b>Модуль 4</b> <b>Цель:</b> изучение методологических основ разработки стратегии управления качеством	1. Организация и последовательность разработки стратегии управления качеством продукции. 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 5</b> <b>Цель:</b> изучение стратегии внутрифирменного управления и контроля качества продукции	1. Разработка организационной структуры управления качеством продукции на предприятии 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 6</b> <b>Цель:</b> изучение стратегического подхода в процессном управлении качеством продукции на предприятии	1. Интегрированные системы менеджмента 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 7</b> <b>Цель:</b> изучение комплексной системы управления качеством продукции	1. Комплексная система управления качеством: задачи, критерии, объект управления, область применения. 2. Заслушивание и обсуждение рефератов	2
<b>Модуль 8</b> <b>Цель:</b> изучение управления качеством продукции в зарубежных фирмах	1. Организация управления качеством продукции за рубежом: опыт управления качеством в США, Японии, Европейский опыт. 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 9</b> <b>Цель:</b> изучение современных стратегий управления качеством продукции	1. Концепция «Шесть сигм» 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	2
<b>Модуль 10</b> <b>Цель:</b> изучение правовых и социально-экономических аспектов стратегии управления качеством и защиты прав потребителей	1. Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества 2. Заслушивание рефератов и их обсуждение	1
<b>Модуль 11</b> <b>Цель:</b> оценка экономической эффективности и основные направления повышения качества продукции на предприятии	1. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия. 2. Заслушивание и обсуждение рефератов по модулям	1

## 6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль 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, курсовой работе, экзамену.

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

Выполнение всех практических 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 работа.

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

Таблица 4

### Темы рефератов

№ п/п	Модуль	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1	Модуль 1	Исторические этапы организации управления качеством продукции на предприятии
2	Модуль 2	Развитие систем управления качеством
		Современная концепция управления качеством
		Альтернативные философии качества
3	Модуль 3	Оценка качества процесса
		Основные методики оценки качества продукции, применяемые в процессе управления на предприятии
		Оценка имеющихся резервов повышения качества продукции на предприятии
4	Модуль 4	Экономическая сущность качества продукции предприятия
		Мероприятия по улучшению качества продукции предприятия
		Методы оценки уровня качества продукции
5	Модуль 5	Оценка качества продукции

<b>№ п/п</b>	<b>Модуль</b>	<b>Возможная тематика самостоятельной реферативной работы</b>
		Оценка качества проекта
		Оценка качества системы
		Оценка качества персонала
		Оценка качества труда
<b>6</b>	<b>Модуль 6</b>	Финансовые риски, связанные с качеством проекта
		Финансовые риски, связанные с качеством технологии
		Финансовые риски, связанные с качеством продукции
		Финансовые риски, связанные с качеством услуги
		Финансовые риски, связанные с качеством логистики
		Финансовые риски, связанные с качеством процесса использования продукта труда по назначению
<b>7</b>	<b>Модуль 7</b>	Система качества жизнедеятельности
		Системы управления качеством окружающей среды
		Показатели качества окружающей среды
<b>8</b>	<b>Модуль 8</b>	Влияние качества на экологическую безопасность
		Влияние качества использования продукта труда по назначению на экологическую безопасность
		Политика фирмы в области качества
		Организация работы кружков качества
		Применение методов Парето и Исикавы для анализа и улучшения качества
<b>9</b>	<b>Модуль 9</b>	Функционально-стоимостной анализ в управлении качеством
		Функциональный анализ системы управления качеством
<b>10</b>	<b>Модуль 10</b>	Стандарты ИСО серии 9000
		Системы управления качеством услуг
		Модели систем управления качеством
		Зарубежный опыт управления качеством
		Схемы сертификации и их выбор
		Зарубежный опыт проведения сертификации
		Международные требования к проведению сертификации
		Система сертификации

№ п/п	Модуль	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
11	Модуль 11	Основные положения концепции TQM
		Экономические проблемы управления качеством
		Уровень качества и производительность предприятия
		Уровень качества и прибыльность предприятия
		Уровень качества продукции и ее себестоимость
		Методы определения экономической эффективности повышения качества
		Определение срока окупаемости затрат на повышение качества
		Проблемы оптимизации уровня качества

Оценивание реферата по содержанию и качеству выполнения осуществляется путем устного опроса.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1 Основная литература

1. Методы менеджмента качества. Процессный подход : учеб. пособие для вузов по напр. подготовки 27.04.01 "Стандартизация и метрология", 27.04.02 "Управление качеством" и 27.04.03 "Системный анализ в управлении" (квалификация (степень) "магистр") / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. - Москва ; Минск : ИНФРА-М : Новое знание, 2016. - 440 с. - (Высшее образование. Магистратура). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-985-475-628-8 : 964 p. 90 к. - (ID=89231-4)

2. Петрунин, Ю.Ю. Информационные технологии анализа данных. Data Analysis : учеб. пособие для вузов по управленческим и экон. спец. и напр. / Ю.Ю. Петрунин; Моск. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова. - М. : Книжный дом Университет, 2008. - 291 с. : ил. - Библиогр. : с. 290 - 291. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-98227-416-8 : 207 p. - (ID=66013-5)

3. Черткова, Е. А. Компьютерные технологии обучения : учебник для вузов / Е. А. Черткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 250 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07491-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491336> . - (ID=107143-0)

4. Черемухина, Ю. Ю. Система управления качеством электронных средств : учебное пособие / Ю. Ю. Черемухина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 78 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182545> (дата обращения: 28.03.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=154574-0)

### 7.2 Дополнительная литература

1. Агеев, Е. Ю. Основы компьютерных сетевых технологий / Е. Ю. Агеев. — Москва : ТУСУР, 2011. — 83 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/11484>. - (ID=146030-0)
2. Балахонов, А. С. Компьютерные и информационные технологии : учебное пособие / А. С. Балахонов, А. Н. Лыков. — Пермь : ПНИПУ, 2013. — 122 с. — ISBN 978-5-398-01072-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/160781>. - (ID=146030-0) (ID=146029-0)
3. Гилева, Л.Н. Информационные компьютерные технологии : учебное пособие по направлению подготовки "Землеустройство и кадастры" / Л.Н. Гилева, О.Н. Долматова; Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина. - Омск : Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина, 2014. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-89764-378-3. - URL: <https://e.lanbook.com/book/60679> . - (ID=143732-0)
4. Голенищев, Э.П. Информационное обеспечение систем управления : учеб. пособие для вузов : в составе учебно-методического комплекса / Э.П. Голенищев, И.В. Клименко. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 315 с. - (Высшее образование) (УМК-У). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-222-17051-9 : 180 р. - (ID=82460-5)
5. Изюмов, А.А. Компьютерные технологии в науке и технике : учебно-методическое пособие / А.А. Изюмов, В.П. Коцубинский; Изюмов А.А., Коцубинский В.П. - Москва : ТУСУР, 2011. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - URL: <https://e.lanbook.com/book/11669> . - (ID=145505-0)
6. Кручинин, В.В. Компьютерные технологии в науке, образовании и производстве электронной техники : учебное пособие / В.В. Кручинин; Кручинин В.В. - Москва : ТУСУР, 2012. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - URL: <https://e.lanbook.com/book/4945> . - (ID=145508-0)
7. Мельников, П.П. Компьютерные технологии в экономике : учеб. пособие для вузов / П.П. Мельников. - М. : КноРус, 2009. - 224 с. - Библиогр. : с. 224. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-390-00347-3 : 94 р. 80 к. - (ID=78307-20)
5. Рогов, П.А. Компьютерные технологии в образовании. Применение системы e-Learning Suite : региональный науч.-практ. семинар : слайды / П.А. Рогов. - Тверь : ТвГТУ, 2008. - Сервер. - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <http://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/71698> . - (ID=71698-1)
8. Румянцева, Е.Л. Информационные технологии : учебное пособие для вузов по группе спец. 2200 "Информатика и вычислительная техника" : в составе учебно-методического комплекса / Е.Л. Румянцева, В.В. Слюсарь; под ред. Л.Г. Гагариной. - М. : Форум : Инфра- М, 2009. - 255 с. - (Профессиональное образование). - Библиогр. : с. 250 - 252. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-8199-0305-6 (ФОРУМ) : 130 р. 50 к. - (ID=77558-10)
9. Фомина, Е.Е. Работа с базами данных в MS Access 2010 : учеб. пособие : в составе учебно-методического комплекса / Е.Е. Фомина; Тверской гос. техн. ун-т. - Тверь : ТвГТУ, 2014. - 123 с. : ил. - (УМК-У). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-7995-0712-1 : [б. ц.]. - (ID=103339-72)

10. Фомина, Е.Е. Работа с базами данных в MS Access 2010 : учеб. пособие : в составе учебно-методического комплекса / Е.Е. Фомина; Тверской гос. техн. ун-т. - Тверь : ТвГТУ, 2014. - (УМК-У). - Сервер. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-7995-0712-1 : 0-00. - URL: <http://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/103318> . - (ID=103318-1)

11. Черников, Б.В. Информационные технологии управления : учебник для вузов по спец. "Менеджмент орг." / Б.В. Черников. - М. : Инфра-М : Форум, 2009. - 351 с. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 342 - 343. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-8199-0347-6 (Форум) : 190 p. - (ID=77402-7)

6. Рогов, П.А. Компьютерные технологии в образовании. Применение системы e-Learning Suite : региональный науч.-практ. семинар : слайды / П.А. Рогов. - Тверь : ТвГТУ, 2008. - Сервер. - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <http://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/71698> . - (ID=71698-1)

### 7.3 Методические материалы

1. Конспект лекций по дисциплине национально-регионального (вузовского) компонента "Компьютерные технологии в науке и образовании" для всех направлений магистратуры : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. ИС ; сост. Д.В. Мартынов. - Тверь : ТвГТУ, 2011. - (УМК-Л). - Сервер. - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <http://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/91878> . - (ID=91878-1)

2. Лабораторный практикум по дисциплине национально-регионального (вузовского) компонента "Компьютерные технологии в науке и образовании" для всех направлений магистратуры : в составе учебно-методического комплекса / сост. И.В. Мартынов ; Тверской гос. техн. ун-т, Каф. ИС. - Тверь : ТвГТУ, 2011. - (УМК-ЛР). - Сервер. - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <http://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/91880> . - (ID=91880-1)

3. Учебно-методический комплекс дисциплины "Процессный подход в управлении качеством" Направление подготовки магистров 38.04.02 Менеджмент, Направленность (профиль) – Управление бизнесом в условиях цифровизации : ФГОС 3++ / Каф. Менеджмент ; разработ.: О.П. Разинькова. - 2022. - (УМК). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/154568> . - (ID=154568-0)

### 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. ЭК ТвГТУ: <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/154568>

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

При изучении дисциплины «Процессный подход в управлении 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 промежуточной аттестации в форме экзамена**

Учебным планом экзамен по дисциплине не предусмотрен.

#### **9.2. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме зачёта**

Шкала оценивания промежуточной аттестации — «зачтено», «не зачтено».

1. Вид промежуточной аттестации в форме зачета: по результатам текущего контроля знаний обучающегося без дополнительных контрольных испытаний.

2. Критерии проставления зачета.

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

#### **9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы**

Примерная тематика курсовой работы:

1. Аудит системы менеджмента качества на предприятиях в условиях цифровизации.

2. Виды контроля качества продукции и проблемы оценки их эффективности на предприятии.

3. Выбор оптимального варианта стратегии управления качеством продукции на предприятии в условиях процессного подхода.

4. Показатели оценки качества продукции предприятия в условиях цифровизации и процессного подхода.

5. Информационное обеспечение управления качеством продукции на предприятии в условиях цифровизации.

6. Комплексная система управления качеством продукции и перспективы ее трансформации в условиях цифровизации.

7. Концепция всеобщего контроля качества продукции на предприятии и перспективы ее внедрения в условиях цифровизации.

8. Организация технического контроля качества продукции на предприятии в условиях процессного подхода

9. Модификация основных элементов процессного подхода в управлении качеством продукции на предприятии.

10. Внедрение системного подхода менеджмента качества на предприятии в условиях цифровизации.

11. Оценка уровня качества продукции предприятия в условиях процессного подхода.

12. Формирование экономического механизма управления затратами в системе менеджмента качества на предприятии.

13. Оценка экономической эффективности системы управления качеством продукции на предприятии в условиях цифровизации.

14. Оценка эффективности применения концепции всеобщего управления качеством (TQM) на предприятии.

15. Оценка эффективности сертификации качества продукции предприятия.

16. Оценка эффективности стандартизации качества продукции на предприятии.

17. Оценка эффективности стратегии управления качеством продукции предприятия в условиях цифровизации.

18. Функционально-стоимостной анализ в процессном подходе управления качеством продукции на предприятии.

19. Проблемы внедрения процессного подхода в управлении качеством продукции на предприятии.

20. Проектирование организационной структуры управления качеством продукции на предприятии в условиях процессного подхода.

21. Роль процессного подхода в системе менеджмента качества на предприятии.

22. Особенности внедрения системы управления качеством продукции на предприятии в условиях цифровизации.

23. Разработка стратегии управления качеством продукции в условиях цифровизации.

24. Статистические методы контроля качества продукции предприятия и оценка их эффективности.

25. Системный подход в управлении качеством продукции на предприятии

26. Особенности управления качеством продукции на предприятии машиностроения

27. Проблемы внедрения систем контроля качества продукции на предприятии
28. Управление затратами на обеспечение качества продукции в условиях процессного подхода
29. Стандартизация в системе менеджмента качества продукции на предприятии
30. Оценка и учет затрат на качество на основе функционального подхода (ABC-метод)
31. Планирование процесса управления качеством на предприятии
32. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством продукции на предприятии
33. Управление затратами на качество продукции предприятия
34. Управление рисками в системе менеджмента качества на предприятии
35. Статистические методы оценки эффективности деятельности предприятия в области обеспечения качества продукции
36. Оценка уровня качества продукции на предприятии
37. Планирование качества продукции на предприятии
38. Роль системы менеджмента качества в обеспечении безопасности продукции предприятия
39. Управление качеством как инструмент повышения конкурентоспособности предприятия
40. Разработка и внедрение системы управления качеством продукции на предприятии
41. Оценка уровня затрат на менеджмент качества
42. Процессный подход в организации технического контроля качества продукции на предприятии
43. Роль управления качеством в повышении конкурентоспособности продукции предприятия
44. Оценка эффективности процессного подхода в оценке системы управления качеством продукции на предприятии
45. Управление затратами на качество продукции предприятия и пути их снижения

Критерии оценки качества выполнения, как по отдельным разделам, так и работы в целом, определяются в соответствии с рейтинг-планом на курсовую работу по дисциплине. Оценивание работы в целом (интегральная оценка) осуществляется по сумме баллов по разделам, приведенным в рейтинг-плане на курсовую работу. Разделы, которые выносятся на устную защиту, приведены в таблице 5.

Таблица 5

**Разделы курсовой работы, представляемые на защиту**

Раздел	Баллы по шкале уровня
1. Введение	Выше базового — 4
	Базовый — 2
	Ниже базового — 0

Раздел	Баллы по шкале уровня
2. Теоретическая часть	Выше базового — 8 Базовый — 4 Ниже базового — 0
3. Практическая часть	Выше базового — 8 Базовый — 4 Ниже базового — 0
4. Заключение	Выше базового — 6 Базовый — 3 Ниже базового — 0
5. Библиографический список	Выше базового — 2 Базовый — 1 Ниже базового — 0

Критерии итоговой оценки по разделам курсовой работы, 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.

Методические материалы, определяющие процедуру выполнения и представления работы и технологию ее оценивания, приведены в методических указаниях по разработке и оформлению курсовой работы к изучаемой дисциплине, которые размещены в электронной базе библиотеки университета.

## 10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Студенты перед началом изучения дисциплины ознакомлены с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки, которые опубликованы и размещены на сайте вуза или кафедры.

В учебный процесс внедрена субъект-субъектная педагогическая технология, 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 практических работ, 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.