

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебной работе
_____ Э.Ю. Майкова
« ____ » _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений
Блока 1 «Дисциплины (модули)»
«Управление качеством в организации»
Направление подготовки магистров – 27.04.02 Управление качеством
Направленность (профиль) – Управление качеством в организации
Типы задач профессиональной деятельности – научно-исследовательский;
организационно-управленческий

Форма обучения – очная и заочная

Факультет управления и социальных коммуникаций
Кафедра «Экономика и управление производством»
Семестр 2

Тверь 2021

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

Разработчик программы:
профессор кафедры ЭУП

А.В.Бойкова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ЭУП
« ____ » _____ 2021 г., протокол № ____.

Заведующий кафедрой ЭУП

И.В. Вякина

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 в организации» является ознакомление студентов с основными принципами, функциями, методами и инструментами управления качеством в организации.

Задачами дисциплины являются:

- получение студентами знаний теории и практики управления качеством на предприятии, позволяющих правильно понимать производственно-экономические задачи, стоящие перед современным предприятием;
- изучение принципов и методов осуществления деятельности по управлению качеством на предприятии;
- овладение приемами и навыками применения инструментария управления качеством на предприятии;
- использование результатов деятельности по управлению качеством в целях обоснования принятия оптимальных управленческих решений.

2. Место дисциплины в образовательной программе

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 ОП ВО. Для изучения курса требуются знания, умения и навыки, приобретенные в процессе обучения по образовательной программе высшего образования уровня бакалавриата или специалитета.

Приобретенные знания и умения в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем в ходе изучения дисциплин «Разработка и внедрение систем управления качеством продукции и услуг в организации», «Системный анализ в управлении качеством» при прохождении производственной практики, организационно-управленческой практики и выполнения выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

ПК-2. Способен контролировать осуществление необходимых мер по повышению ответственности всех звеньев производства за выпуск продукции, соответствующей установленным требованиям.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-2.1. Анализирует организационно-технические, экономические и кадровые факторы эффективности управления качеством на разных этапах жизненного цикла продукции (услуг) с целью повышения качества и конкурентоспособности.

ИПК-2.2. Разрабатывает план мероприятий по повышению ответственности всех звеньев производства за выпуск продукции, соответствующей установленным требованиям.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

ИПК-2.1.:

Знать:

З1. основы управления качеством в организации.

Уметь:

У1. применять методы управления качеством в организации.

ИПК-2.2.:

Знать:

З1. методы контроля качества;

З2. показатели качества продукции.

Уметь:

У1. применять методы контроля качества;

У2. определять показатели качества продукции.

ПК-6. Способен планировать качество выпускаемой организацией продукции, выполнения работ (услуг) в соответствии с требованиями стандартов и технических условий.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-6.1. Планирует мероприятия по обеспечению и повышению качества выпускаемой организацией продукции, выполнению работ (услуг) в соответствии с требованиями стандартов и технических условий, утвержденными образцами (эталоны) и технической документацией

ИПК-6.2. Контролирует реализацию планов по обеспечению и повышению качества продукции (услуг) в организации

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

ИПК-6.1:

Знать:

З1. национальную и международную нормативную базу в области управления качеством продукции.

Уметь:

У1. применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством.

ИПК-6.2:

Знать:

З1. Основы разработки систем менеджмента качества в организации

Уметь:

У1. разрабатывать систему менеджмента качества в организации.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. применять специальную терминологию управления качеством, принимать и контролировать управленческие решения в области качества.

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		28
В том числе:		
Лекции		14
Практические занятия (ПЗ)		14
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		44+36 (экз.)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		16
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к защите практических работ		16
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		16+36 (экз.)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		14

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		8
В том числе:		
Лекции		4
Практические занятия (ПЗ)		4
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		91
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		30
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к защите практических работ		45
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		16+9 (экз.)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		4

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

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

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
1	Модуль 1. Управление качеством как наука	48	6	6	-	20+16 (экз.)
2	Модуль 2. Управление качеством как процесс	62	8	8	-	26+20 (экз.)
Всего на дисциплину		108	14	14	-	46+36 (экз.)

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

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

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
1	Модуль 1. Управление качеством как наука	53	2	2	-	45+4 (экз.)
2	Модуль 2. Управление качеством как процесс	55	2	2	-	46+5 (экз.)
Всего на дисциплину		108	4	4	-	91+9 (экз.)

5.2. Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ КАК НАУКА»

Понятие качества. Основные термины и определения. Качество как объект управления. Методы управления качеством. Системный подход к организации системы управления качеством на предприятии. Методы моделирования систем управления качеством. Принятие управленческих решений в области качества. Формирование обобщенной оценки уровня качества при многокритериальной оценке. Понятие интегрального качества. Уровни управления качеством. Принципы и функции управления качеством. Содержание современных подходов к управлению качеством. Проектирование системы управления качеством на предприятии. Понятие показателя качества. Классификация показателей качества. Квалиметрия. Методы определения показателей качества. Методы и процедуры оценки уровня качества продукции и услуг.

МОДУЛЬ 2 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ КАК ПРОЦЕСС»

Управление качеством в процессе проектирования и разработок. Управление качеством в процессе закупок. Формирование системы партнерских отношений с поставщиками. Управление качеством в процессе производства и обслуживания. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания. Сущность и методы контроля качества. Управление затратами на обеспечение качества. Стандартизация и сертификация.

5.3. Лабораторные работы

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

5.4. Практические занятия

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Модули. Цели ПЗ	Примерная тематика занятий и форма их проведенний	Трудоем- кость в часах
Модуль 1 Цель: Овладеть навыками использования основных инструментов управления качеством	Понятие качества. Основные термины и определения.	2
	Качество как объект управления	2
	Показатели качества и их оценка	2
Модуль 2 Цель: Овладеть основными методами оценки качества продукции и услуг	Анализ затрат на качество	4
	Статистические методы оценки и контроля качества	2
	Международная стандартизация и сертификация	2

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Модули. Цели ПЗ	Примерная тематика занятий и форма их проведенний	Трудоем- кость в часах
Модуль 1 Цель: Овладеть навыками использования основных инструментов управления качеством	Понятие качества. Основные термины и определения.	1
	Качество как объект управления	1
	Показатели качества и их оценка	
Модуль 2 Цель: Овладеть основными методами оценки качества продукции и услуг	Анализ затрат на качество	1
	Статистические методы оценки и контроля качества	
	Международная стандартизация и сертификация	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 рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) представлена ниже (табл. 4).

Таблица 4. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Модуль	Виды работы	Рекомендации по выполнению
Модуль 1	1) изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников (статей) для подготовки обзора проблемных вопросов; 2) подготовка к дискуссии	Эссе, доклад-презентация о методическом инструментарии управления качеством
Модуль 2	1) изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников (статей) для подготовки обзора проблемных вопросов; 2) подготовка к дискуссии	Подготовка и представление отчета о реализации мероприятий по управлению качеством в организации

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература по дисциплине

1. Управление качеством : учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям / под редакцией А.Г. Зекунова. - Москва : Юрайт, 2019. - 475 с. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Текст : непосредственный. - (ID=135431-2)
2. Зекунов, А.Г. Управление качеством : учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям : в составе учебно-методического комплекса / А.Г. Зекунов; отв. ред. А.Г. Зекунов. - Москва : Юрайт, 2019. - (Высшее образование). - ЭБС Юрайт. - Текст : электронный. - — URL: <https://urait.ru/bcode/425159> - (ID=106163-0)
3. Горбашко, Е.А. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е.А. Горбашко, д.]. [и; под редакцией Е. А. Горбашко. - 3-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - (Высшее образование). - ЭБС Юрайт. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-534-14589-2. - URL: <https://urait.ru/bcode/477967>. - (ID=143770-0)
4. Горбашко, Е.А. Управление качеством : учебник для вузов / Е.А. Горбашко. - 4-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - (Высшее образование). - ЭБС Юрайт. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-534-14539-7. - URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-477910>. - (ID=140412-0)

7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Квалиметрия и управление качеством в схемах и таблицах : учебное пособие / Тверской гос. техн. ун-т ; составители: А.В. Гавриленко, Ю.Ю. Косивцов, В.П. Молчанов, М.Г. Сульман. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - 127 с. : ил. - Текст : непосредственный. - (ID=113487-71)

2. Федюкин, В.К. Квалиметрия. Измерение качества промышленной продукции : учеб. пособие по спец. 080502 "Экономика и управление на предприятии (по отраслям)" : в составе учебно-методического комплекса / В.К. Федюкин. - М. : КноРус, 2009. - 316 с. - (УМК-У). - Текст : непосредственный. - (ID=78884-25)

7.3. Методические материалы

1. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме зачета по дисциплине "Управление качеством в бизнес-системах" направления подготовки магистров 27.04.02 Управление качеством. Профиль подготовки - Экономика : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Экономика и управление производством ; разработ. Г.А. Александров. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-В). - Сервер. - Текст : электронный. - URL: <http://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/127001>. - (ID=127001-0)
2. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме зачета по дисциплине "Основы обеспечения качества" направления подготовки магистров 27.04.02 Управление качеством. Профиль подготовки - Экономика : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Экономика и управление производством ; разработ. О.М. Дюжилова . - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-В). - Сервер. - Текст : электронный. - (ID=127032-0)
3. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме экзамена дисциплины «Управление качеством»: для студентов, обучающихся по направлению 38.03.06 Торговое дело. Профиль: Коммерция : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; разработ. С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-Э). - Текст : электронный. - (ID=124128-0)
4. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме экзамена по дисциплине "Организационный и аналитический инструментарий управления качеством" направления подготовки магистров 27.04.02 Управление качеством. Профиль подготовки - Экономика : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Экономика и управление производством ; разработ. К.И. Нестерова. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-В). - Сервер. - Текст : электронный. - URL: <http://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126992>. - (ID=126992-0)

В учебном процессе используются субъект-субъектные педагогические технологии, которые предполагают взаимообмен между участниками образовательного процесса в совместной учебной и научной деятельности.

Студенты, изучающие дисциплину, обеспечиваются электронными учебниками, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению всех видов самостоятельной работы.

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

1. Ресурсы: <http://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭК ТвГТУ: <http://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <http://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <http://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): <http://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <http://elibrary.ru/>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/143787>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При изучении дисциплины «Управление качеством в организации» 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 за экзамен:

для категории «знать»:

- выше базового – 2;
- базовый – 1;
- ниже базового – 0.

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

- отсутствие умения – 0 балл;
- наличие умения – 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 – письменный экзамен.

4. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования с учетом профессиональных стандартов. 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 – 3.

Продолжительность экзамена – 60 минут.

5. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене.

1. Качество продукции: основные понятия, термины и определения.
2. Процесс управления качеством.
3. Эволюция работ по управлению качеством.
4. Классификация показателей качества продукции.
5. Методы определения значений показателей.
6. Методы оценки уровня качества.
7. Организация и виды контроля качества.
8. Выборочный контроль.
9. Статистический приемочный контроль.
10. Международные стандарты ИСО серии 9000.
11. Построение систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000:2000.
12. Сертификация продукции.
13. Сертификация систем качества.
14. Состав и содержание затрат на качество.
15. Взаимосвязь затрат и уровня качества.
16. Оценка уровня качества продукции.
17. Статистические методы контроля качества продукции.
18. Статистические методы анализа и управления качеством продукции.
19. Анализ технологических процессов на основании контрольных карт.
20. Квалиметрия: понятие, виды, объекты, методы.
21. Основные этапы жизненного цикла продукции (Петля качества).
22. Основные принципы современных систем управления качеством продукции.
23. Экономические проблемы, возникающие в управлении качеством продукции.
24. Контроль качества (диаграмма Парето, диаграмма Исикавы, контрольные карты Шухарта).
25. Пять звезд качества.
26. Национальные концепции управления качеством.
27. Концепции всеобщего управления качеством.
28. Зарубежные модели управления качеством.
29. Направления повышения качества продукции.
30. Влияние научно-технического прогресса на качество продукции.

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

Учебным планом курсовая работа (проект) по дисциплине не предусмотрены.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.

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

Рекомендуется обеспечить студентов, изучающих дисциплину, электронными изданиями или доступом к ним, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению практических работ, а также всех видов самостоятельной работы.

Методическое обеспечение по дисциплине, включая методические указания по выполнению практических работ, содержится на сайте университета www.tstu.tver.ru в разделе «Сведения об образовательной организации», подраздел «Образование».

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»

Направление подготовки магистров – 27.04.02 Управление качеством
Направленность (профиль) – Управление качеством в организации

Кафедра «Экономика и управление производством»
Дисциплина «Управление качеством в организации»
Семестр 2

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0, 1 или 2 балла:

Качество продукции: основные понятия, термины и определения.

2. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0, 1 или 2 балла:

Стандартизация систем управления качеством. Международные стандарты на системы качества МС ИСО серии 9000.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 2 балла:

*Оценить затраты на качество и проанализировать их структуру, если они равны:
затраты на метрологическое обеспечение производства – 56 тыс. р.;
затраты на испытания и сертификацию – 7 тыс. р.;
затраты, связанные с дефектами на производстве – 19 тыс. р.;
затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции –
12 тыс. руб*

Критерии итоговой оценки за зачет:

«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:

_____ А.В. Бойкова

Заведующий кафедрой ЭУП

_____ И.В. Вякина