

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)»

**«Разработка и внедрение систем управления качеством продукции и услуг 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»

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

Разработчик программы:  
профессор кафедры ЭУП

О.М. Дюжилова

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 «Разработка и внедрение систем управления качеством продукции и услуг в организации» является формирование у обучающегося компетенции организовывать разработку и внедрение систем управления качеством на предприятиях различных сфер деятельности, формировать политику организации в области управления качеством продукции и услуг.

**Задачами дисциплины** являются:

- формирование знаний о сущности систем управления качеством и особенностях их внедрения в организации;
- формирование знаний о методах разработки систем управления качеством и их применения в целях обеспечения конкурентоспособности продукции и услуг в соответствии со стратегией развития организации;
- получение умений и практических навыков формирования системы управления качеством продукции и услуг, разработки мероприятий по ее реализации и сопровождения.

## **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.

Для освоения курса требуются знания, приобретенные в процессе освоения дисциплин «Основы обеспечения качества», «Организационный и аналитический инструментарий управления качеством», «Информационные технологии в управлении качеством», «Управление качеством продукции», «Менеджмент и маркетинг», «Технология и организация производства продукции и услуг», «Управление качеством в организации», «Стандартизация и сертификация продукции и систем качества».

Приобретенные знания и умения в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем при прохождении практик и выполнении выпускной квалификационной работы.

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

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

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

ПК-10. Способен разработать, внедрить и сопровождать системы управления качеством продукции и услуг в организации.

**Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:**

ИПК-10.1. Разрабатывает меры по обеспечению функционирования и совершенствованию действующей в организации системы менеджмента качества.

ИПК-10.2. Формирует политику организации в области качества на основе современных методологий обеспечения конкурентоспособности продукции и услуг, определяет ее основные направления в соответствии со стратегией развития организации и меры по ее реализации.

**Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций**

ИПК-10.1:

**Знать:**

31. Методологические основы систем управления качеством и способы их внедрения в организации;

32. Научные, методические и организационные принципы построения, структуру и содержание систем качества.

**Уметь:**

У1. Участвовать в создании систем управления качеством и оценивать их эффективность;

У2. Разрабатывать структуру и основные элементы системы управления качеством, выбирать критерии оценки эффективности системы менеджмента качества.

ИПК-10.2:

**Знать:**

33. Особенности и механизмы управления качеством с использованием современных методологий обеспечения конкурентоспособности продукции и услуг в соответствии со стратегией развития организации.

**Уметь:**

У3. Разрабатывать план мероприятий по внедрению и сопровождению систем управления качеством в организации.

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП1. Организовывать разработку, внедрение и сопровождение систем управления качеством в организации.

**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
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	4	144
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		39
В том числе:		
Лекции		13
Практические занятия (ПЗ)		26
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		69+36(экз.)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена

Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		45
Реферат		не предусмотрен
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к защите практических работ		12
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		12+36(экз.)
<b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>		<b>26</b>

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	4	144
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		10
В том числе:		
Лекции		4
Практические занятия (ПЗ)		6
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		125+9(экз.)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		40
Реферат		не предусмотрен
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к защите практических работ		40
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		45+9(экз.)
<b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>		<b>6</b>

## 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. Качество как объект управления	40	4	6	-	21+9(экз)
2	Модуль 2 Документация систем качества	39	3	8	-	19+9(экз)
3	Модуль 3. Сертификация и аудит систем качества	39	3	8	-	19+9(экз)
4	Модуль 4. Внедрение и инфраструктура системы менеджмента качества на предприятии	26	3	4	-	10+9(экз)
Всего на дисциплину		144	13	26	-	69+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. Качество как объект управления	35	1	1	-	31+2(экз)
2	Модуль 2 Документация систем качества	45	1	2	-	40+2(экз)
3	Модуль 3. Сертификация и аудит систем качества	46	1	2	-	40+3(экз)
4	Модуль 4. Внедрение и инфраструктура системы менеджмента качества на предприятии	18	1	1	-	14+2(экз)
Всего на дисциплину		144	4	6	-	125+9(экз)

### 5.2. Содержание дисциплины

#### МОДУЛЬ 1. Качество как объект управления

Подходы к определению категории "качество". Стандартизация понятия "качество" в стандарте ИСО 9000. Эволюционное развитие теорий управления предприятием и управления (контроля) качества. Подходы Тейлора и Форда. Методы и теории А. Шухарта, Э. Деминга, К. Ишикавы, Ф. Кроссби.

Предпосылки создания системы международных стандартов ИСО.

Структура стандартов в области качества ИСО серий 9000, 10000, 14000.

Принципы, положенные в основу стандартов ИСО.

Ориентация на потребителя: содержание и определение в соответствии со стандартом. Роль руководства: содержание и определение в соответствии со стандартом. Роль руководителя при внедрении системы менеджмента качества. Вовлечение работников: содержание и определение в соответствии со стандартом. Команда как основа работы предприятия. Процессный подход: содержание и определение в соответствии со стандартом. Понятие входа, выхода процесса. Системный подход к управлению: содержание и определение в соответствии со стандартом. Методы создания организации как система взаимосвязанных процессов. Постоянное улучшение: содержание и определение в соответствии со стандартом. Взаимовыгодные отношения с поставщиками: содержание и определение в соответствии со стандартом.

#### МОДУЛЬ 2. Документация систем качества

Уровни документации системы качества. Руководство по качеству как основной документ системы менеджмента качества. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства. Организационная структура предприятия и его подразделений. Функции подразделения или должностного лица в рамках выполнения процесса. Организация процесса, ответственность,

полномочия и роль каждого работника. Определение входа и выхода процесса, внутренних и внешних потребителей. Рабочие инструкции. Стандарты предприятия. Назначение. Область применения. Ответственность.

### **МОДУЛЬ 3. Сертификация и аудит систем качества**

Сертификация систем качества: понятие, цели и задачи. Национальная система сертификации. Организации, проводящие сертификацию систем качества. Аудит систем менеджмента качества: сущность, цели, задачи, субъекты проведения. Внутренний и внешний аудит системы менеджмента качества.

Статистические методы контроля качества

Квалиметрия: сущность, цели и задачи. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы). Контрольные листки. Назначение контрольного листка. Гистограммы. Диаграммы разброса: порядок построения. Анализ Парето. Правило Парето.

Стратификация. Контрольные карты: цели построения. Контрольные карты по количественным признакам. Контрольные карты по качественным признакам. Бланк контрольной карты.

Экономика качества

Определение, классификация и выявление основных элементов затрат на качество. Взаимосвязь между затратами на качество и достигнутым уровнем качества, концепция экономически оптимального равновесия. Роль обеспечения и регистрации качества в производстве при определении показателей затрат на качество. Затраты на качество. Определение величин затрат.

### **МОДУЛЬ 4 Внедрение и инфраструктура системы менеджмента качества на предприятии**

Личное использование менеджерами цикла Деминга. Менеджер по качеству как должность на предприятии. Опыт внедрения системы менеджмента качества российскими предприятиями. Соотношение функций контроля качества и управления качеством.

Организационные изменения, связанные с внедрением системы менеджмента качества. Рассказы об успехах других компаний. Награды и поощрения за достижения в области качества. Техника проведения бенчмаркинга.

#### **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

<b>Модули. Цели ПЗ</b>	<b>Примерная тематика занятий и форма их проведений</b>	<b>Трудоемкость в часах</b>
<b>Модуль 1. Качество как объект</b>	Подходы к определению категории "качество"	6

<p>управления</p> <p><b>Цель:</b> Определить содержание понятия «управление качеством» и выявить особенности управления качеством.</p>	<p>Предпосылки создания системы международных стандартов ИСО</p> <p>Структура стандартов в области качества ИСО серий 9000, 10000, 14000</p> <p>Принципы, положенные в основу стандартов ИСО</p>	
<p><b>Модуль 2.</b> Документация систем качества</p> <p><b>Цель:</b> Овладение приемами и документальными средствами, сопровождающими внедрение системы управления качеством товаров и услуг в организации</p>	<p>Документирование системы качества</p> <p>Организационная структура предприятия и его подразделений.</p> <p>Функции подразделения или должностного лица в рамках выполнения процесса.</p>	8
<p><b>Модуль 3.</b> Сертификация и аудит систем качества</p> <p><b>Цель:</b> Овладение методами внедрения систем управления качеством продукции и услуг в организации и их сопровождения</p>	<p>Сертификация систем качества.</p> <p>Аудит систем менеджмента качества</p> <p>Статистические методы контроля качества</p> <p>Экономика качества</p>	8
<p><b>Модуль 4.</b> Внедрение и инфраструктура системы менеджмента качества на предприятии</p> <p><b>Цель:</b> Формирование навыков дальнейшей адаптации и практической реализации систем управления качеством продукции и услуг в организации</p>	<p>Менеджер по качеству на предприятии</p> <p>Организационные изменения, связанные с внедрением системы менеджмента качества</p>	4

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

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

Модули. Цели ПЗ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Трудоемкость в часах
<p><b>Модуль 1.</b> Качество как объект управления</p> <p><b>Цель:</b> Определить содержание понятия «управление качеством» и выявить особенности управления качеством.</p>	<p>Подходы к определению категории "качество"</p> <p>Предпосылки создания системы международных стандартов ИСО</p> <p>Структура стандартов в области качества ИСО серий 9000, 10000, 14000</p> <p>Принципы, положенные в основу стандартов ИСО</p>	1
<p><b>Модуль 2.</b> Документация систем качества</p> <p><b>Цель:</b> Овладение приемами и документальными средствами, сопровождающими внедрение системы управления качеством товаров и услуг в организации</p>	<p>Документирование системы качества</p> <p>Организационная структура предприятия и его подразделений.</p> <p>Функции подразделения или должностного лица в рамках выполнения процесса.</p>	2
<p><b>Модуль 3.</b> Сертификация и аудит систем качества</p> <p><b>Цель:</b> Овладение методами</p>	<p>Сертификация систем качества.</p> <p>Аудит систем менеджмента качества</p> <p>Статистические методы контроля качества</p> <p>Экономика качества</p>	2

внедрения систем управления качеством продукции и услуг в организации и их сопровождения	.	
<b>Модуль 4.</b> Внедрение и инфраструктура системы менеджмента качества на предприятии  <b>Цель:</b> Формирование навыков дальнейшей адаптации и практической реализации систем управления качеством продукции и услуг в организации	Менеджер по качеству на предприятии Организационные изменения, связанные с внедрением системы менеджмента качества	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.

Обучающиеся перед началом изучения дисциплины знакомятся с содержанием разделов дисциплины и выбирают тематику курсового проекта. В качестве самостоятельного исследовательского задания обучающимся предлагается подготовить курсовой проект по согласованной с преподавателем теме. По результатам подготовки курсового проекта обучающийся представляет доклад и презентацию на практическом занятии.

В рамках изучения дисциплины выполняются расчетно-практические задания, которые защищаются посредством проверки правильности решения задач и ответов на поставленные преподавателем вопросы. Выполнение всех практических заданий обязательно.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература по дисциплине

1. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А.Ю. Курочкина. - 2-е изд. ; доп. и испр. - Москва : Юрайт, 2021. - (Высшее образование). - ЭБС Юрайт. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-534-07316-4. - URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-470280>. - (ID=123401-0)
2. Фомичев, В.И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В.И. Фомичев. - Москва : Юрайт, 2021. - (Высшее образование)

образование). - ЭБС Юрайт. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-534-12241-1. URL: [https://urait.ru/bcode/476483- \(ID=135657-0\)](https://urait.ru/bcode/476483- (ID=135657-0))

3. 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/bcode/477910 - \(ID=140412-0\)](https://urait.ru/bcode/477910 - (ID=140412-0))

## 7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: [https://urait.ru/bcode/468586. - \(ID=135978-0\)](https://urait.ru/bcode/468586. - (ID=135978-0))

2. Борбаць, Н.М. Статистические методы в управлении качеством. Практикум : учебное пособие / Н.М. Борбаць, Т.В. Школина, Н.Ю. Чистоклетов; Борбаць Н.М., Школина Т.В., Чистоклетов Н.Ю. - Санкт-Петербург : Лань, 2020. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-8114-4724-4. - URL: [https://e.lanbook.com/reader/book/142334/#1. - \(ID=136468-0\)](https://e.lanbook.com/reader/book/142334/#1. - (ID=136468-0))

3. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин; Гос. ун-т упр. - Москва : Юрайт, 2019. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ЭБС Юрайт. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-9916-3739-8. URL: [https://urait.ru/bcode/425062 - \(ID=106153-0\)](https://urait.ru/bcode/425062 - (ID=106153-0))

4. 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. - ISBN 978-5-8114-2921-9. URL: [https://e.lanbook.com/book/130492 - \(ID=134193-0\)](https://e.lanbook.com/book/130492 - (ID=134193-0))

5. Леонов, О.А. Статистические методы в управлении качеством : учебник для вузов "Стандартизация и сертификация" и "Управление качества" / О.А. Леонов, Н.Ж. Шкаруба, Г.Н. Темасова; Леонов О.А., Шкаруба Н.Ж., Темасова Г.Н. - 2-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2019. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-8114-3666-8. URL: [https://e.lanbook.com/book/122150- \(ID=136473-0\)](https://e.lanbook.com/book/122150- (ID=136473-0))

6. Гродзенский, С.Я. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / С.Я. Гродзенский, Я.С. Гродзенский, А.Н. Чесалин. - Москва : Проспект, 2019. - 125 с. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-392-28446-7 : 510 р. - (ID=132012-2)

7. Галушко, М.В. Оценка экономической эффективности мероприятий по повышению качества продукции и услуг : учебное пособие / М.В. Галушко. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2019. - 102 с. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-7410-2279-5. URL: [https://e.lanbook.com/book/159958- \(ID=141719-0\)](https://e.lanbook.com/book/159958- (ID=141719-0))

### 7.3. Методические материалы

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

Обучающиеся, 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/143795>

### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При изучении дисциплины «Разработка и внедрение систем управления качеством продукции и услуг 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.

1. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене.

1. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.

2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.

3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.

4. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.

5. Основные этапы развития систем управления качеством.

6. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.

7. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.

8. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.

9. Деятельность международных и российских организаций по качеству.

10. Факторы, влияющие на качество.

11. Сущность системного управления качеством.

12. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.

13. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
14. Базовые принципы управления качеством.
15. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
16. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
17. Управление ресурсами при системном управлении качеством.
18. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
19. Улучшение качества продукции и процессов.
20. Организация разработки системы менеджмента качества.
21. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
22. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
23. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
24. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
25. Самооценка деятельности предприятий в области качества.
26. Цели совершенствования качества процессов.
27. Основные средства управления качеством.
28. Новые средства управления качеством.
29. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
30. Метод развития функции качества.
31. Метод анализа последствий и причин отказов.
32. Структура затрат на качество.
33. Сущность предупредительных затрат на качество.
34. Понятие, цели и задачи аудита.
35. Виды аудита: сущность и назначение.
36. Порядок проведения внутреннего аудита качества.
37. Понятие и формы подтверждения соответствия.
38. Подготовка предприятия к сертификации.
39. Понятие и виды сертификации.
40. Этапы и формы внедрения системы управления качеством.

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**

1. Шкала оценивания курсового проекта – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».
2. Примерная тематика курсовых проектов.
  1. Управление качеством продукции в организации (на примере конкретной организации)
  2. Разработка системы менеджмента качества на примере организации.
  3. Особенности применения систем менеджмента качества в отрасли промышленности (на примере конкретной отрасли).
  4. Особенности применения систем менеджмента качества в сфере услуг.
  5. Ключевые показатели и методы оценки эффективности менеджмента качества.
  6. Управление развитием организации на основе методов менеджмента качества.
  7. Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии (организации).
  8. Формирование системы управления качеством продукции (работ, услуг) на предприятии (организации) и пути её совершенствования.
  9. Анализ действующей системы управления качеством и разработка предложений по ее совершенствованию на предприятии (организации).
  10. Разработка систем мотивации повышения качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации).
  11. Роль стандартизации продукции в совершенствовании управления деятельностью предприятия (организации) на товарных рынках (мировом, отечественном, региональных).
  12. Роль сертификации продукции в совершенствовании управления деятельностью предприятия (организации) на товарных рынках (мировом, отечественном, региональных).
  13. Определение социально-экономического эффекта (ущерба) от повышения (снижения) качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации).
  14. Особенности применения систем менеджмента качества в государственном и муниципальном управлении.
  15. Система сбалансированных показателей в менеджменте качества.
  16. Методы измерений в менеджменте качества.
  17. Управление рисками в системе менеджмента качества.
  18. Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества (на конкретном примере).
  19. Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ (на примере конкретного предприятия).
  20. Метрологическое обеспечение качества (на примере конкретного предприятия).
  21. Особенности применения систем менеджмента качества в образовании.

22. Интегрированные системы менеджмента качества на предприятии

23. Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества предприятия

24. Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества (на конкретном примере).

25. Организация процесса внедрения и сопровождения системы управления качеством продукции (услуг) (на конкретном примере).

Студент по согласованию с преподавателем может самостоятельно выбрать объект курсового проекта на базе организации или предприятия, на котором проводится практика или научно-исследовательская работа.

Курсовой проект выполняется на материалах действующего предприятия.

Курсовой проект может являться этапом подготовки к написанию ВКР.

3. Критерии оценки качества выполнения, как по отдельным разделам курсового проекта, так и проекта в целом представлены в таблице 4.

Таблица 4. Разделы курсового проекта по дисциплине «Управление проектом»

№ раздела	Наименование раздела	Баллы по шкале уровня
	Введение	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
1	Общая часть (Теоретические аспекты проблем, которые будут изучены в процессе написания проекта)	Выше базового – 6 Базовый – 3 Ниже базового – 0
2	Специальная часть (описание структуры организации, процесса управления, разработка изменений и возможностей их реализации, оценка эффективности предложенных мероприятий)	Выше базового – 10 Базовый – 5 Ниже базового – 0
3	Заключение	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
	Список использованных источников	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
	Приложения (разработанные проекты документов)	Выше базового – 6 Базовый – 3 Ниже базового – 0

Критерии итоговой оценки за курсовой проект:  
«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 менее 14, а также при любой другой сумме, если по разделам «Общая часть», «Специальная часть» или «Приложения» проект имеет 0 баллов.

4. Методические материалы, определяющие процедуру выполнения и представления курсового проекта и технологию его оценивания.

Требования и методические указания по структуре, содержанию и выполнению курсового проекта, а также критерии оценки, оформлены в качестве отдельно выпущенного документа.

Курсовой проект состоит из титульного листа, содержания, введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений (при необходимости). Текст должен быть структурирован, содержать рисунки и таблицы. Рисунки и таблицы должны располагаться сразу после ссылки на них в тексте.

Если таблицу приходится переносить на следующую страницу, то помещают слова: «продолжение табл.» с указанием номера справа, графы таблицы пронумеровывают и повторяют их нумерацию на следующей странице. Заголовок таблицы не повторяют.

Во введении необходимо отразить актуальность темы исследования, цель и задачи курсового проекта. Объем должен составлять 2-3 страницы.

Общая часть должна содержать обзор актуальных литературных и нормативных источников выбранного объекта курсового проекта.

В специальной части необходимо отразить:

- анализ существующих в организации проблем;
- порядок разработки и применения мероприятий по решению описанных в курсовом проекте проблем;
- переложить мероприятия, реализация которых даст наилучший эффект;
- особенности реализации предложенных мероприятий

В заключении необходимо раскрыть особенности внедрения предложенных мероприятий в компанию, их влияние на решения обозначенных в курсовом проекте проблем. Объем должен составлять 2-3 страницы.

Список использованных источников должен содержать не менее 20 наименований (книг, журналов, газет, сборников стандартов, патентов, электронных ресурсов и др.).

В приложениях приводятся проекты документов, разработанных для аккредитации конкретного органа по оценке соответствия (заявка, положение, формы паспорта, приложение к аттестату аккредитации и пр.).

Дополнительные процедурные сведения:

а) Обучающиеся выбирают тему для курсового проекта самостоятельно из предложенного списка или формулируют тему самостоятельно и согласовывают свой выбор с преподавателем в течение первых двух недель обучения. К середине семестра на проверку представляется общая часть курсового проекта, за две недели до защиты – окончательный вариант.

б) проверку и оценку проекта осуществляет руководитель, который доводит до сведения обучающегося достоинства и недостатки курсового проекта и его

оценку. Оценка проставляется в зачётную книжку обучающегося и ведомость для курсового проекта. Если обучающийся не согласен с оценкой руководителя, проводится защита проекта перед комиссией, которую назначает заведующий кафедрой;

в) защита курсового проекта проводится в течение двух последних недель семестра и выполняется в форме устной защиты в виде презентации и доклада на 5-7 минут с последующим ответом на поставленные вопросы, в ходе которых выясняется глубина знаний обучающегося и самостоятельность выполнения курсового проекта;

г) курсовой проект не подлежит обязательному рецензированию.

В процессе выполнения обучающимся курсового проекта руководитель осуществляет систематическое консультирование.

Рекомендуемый объем курсового проекта 45-60 страниц машинописного текста (не включая приложения), набранного 12-14 шрифтом через 1.5 интервала на листах формата А4 с одной стороны. Поля должны составлять 20 мм сверху и снизу, 30 мм слева и 15 мм справа. Курсовой проект оформляется согласно ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».

Источники использованной литературы должны оформляться согласно ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Список источников следует составлять в порядке упоминания их в тексте. Ссылки на источники должны приводиться по тексту в квадратных скобках.

Нумерация страниц курсового проекта должна быть сквозной. Первой страницей является титульный лист, на нем номер страницы не ставится, второй - содержание и т.д. Номер страницы проставляется арабскими цифрами снизу страницы, посередине. Приложения необходимо включать в сквозную нумерацию.

## **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](http://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 «Разработка и внедрение систем управления качеством продукции и услуг в организации»

Семестр 3

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

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

*Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.*

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

*Основные этапы создания системы менеджмента качества.*

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

*Опишите основную роль политики в области качества. Сформулируйте (разработайте) политику в области качества для выбранной Вами компании.*

**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: профессор кафедры ЭУП

\_\_\_\_\_ О.М. Дюжилова

Заведующий кафедрой ЭУП

\_\_\_\_\_ И.В. Вякина