

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

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

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

Направление подготовки бакалавров – 38.03.02 Менеджмент  
Направленность (профиль) – Производственный менеджмент.  
Типы задач профессиональной деятельности: организационно-  
управленческий.

Форма обучения – очная

Факультет управления и социальных коммуникаций  
Кафедра «Менеджмент»

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

Разработчик программы: к.т.н., доцент

С.Ю. Осипов

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент»  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021г., протокол № \_\_\_\_.

Заведующий кафедрой

О.П. Разинькова

Согласовано  
Начальник учебно-методического  
отдела УМУ

Д.А. Барчуков

Начальник отдела  
комплектования  
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

## **1. Цели и задачи дисциплины**

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

**Задачами дисциплины** являются:

- овладение методологией и терминологией управления качеством;
- освоение рекомендаций российских и международных стандартов по обеспечению качества на предприятиях;
- формирование профессиональных подходов к проектированию систем обеспечения качества и организации управления качеством продукции.

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

Дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений «Блока 1 Дисциплины (модули)». Освоение дисциплины опирается на теоретические знания дисциплин «Управление разработкой и внедрением новой продукции», «Планирование внедрения цифровых технологий на предприятии», «Управление бизнес-процессами», «Модели управления производством» и др.

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

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

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

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

**ПК-3:** Способен применять типовые организационные решения по выполнению производственных заданий в случае выхода из строя технологического оборудования, нарушения планов снабжения заготовками, материалами инструментами, приспособлениями и технической документацией, невыхода работников на работу; использовать систему планирования ресурсов организации (ERP - систему) для информирования о ходе снабжения производственного подразделения механосборочного производства заготовками, материалами, инструментами, приспособлениями и технической документацией.

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

**ИПК-3.1.** Применяет типовые организационные решения по выполнению производственных заданий в случае выхода из строя технологического оборудования, нарушения планов снабжения заготовками, материалами инструментами, приспособлениями и технической документацией, невыхода работников на работу.

ИПК-3.2. Использует систему планирования ресурсов организации (ERP - систему) для информирования о ходе снабжения производственного подразделения механосборочного производства заготовками, материалами, инструментами, приспособлениями и технической документацией.

ИПК-3.1.

**Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций**

**Знать:**

З1. Основные принципы построения системы менеджмента качества на предприятии; методы оценки качества по основным показателям; организацию контроля качества.

**Уметь:**

У1. Конструировать систему управления качеством предприятия применительно к конкретному виду деятельности и рыночной среде; уметь рассчитывать затраты на обеспечение качества, а также прогнозировать экономический эффект от повышения качества.

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП1: Владеть основными методами оценки качества продукции; навыками использования инструментов управления качеством; специальной терминологией дисциплины.

ИПК-3.2.

**Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций**

**Знать:**

З2. Концептуальные основы и методологию управления качеством.

**Уметь:**

У2. Построения систем качества в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов и моделей.

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП2: Поиск и оценка информации по анализу и стандартизации качества.

**3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций**

Проведение лекционных занятий, выполнение практических работ и курсовых работ.

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

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	3	108
<b>Аудиторные занятия, всего</b>		45
В том числе:		
Лекции		15
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		Не предусмотрены
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		27 + 36 (экз.)
В том числе:		
Курсовой проект (КП)		Не предусмотрен
Курсовая работа (КР)		15
Расчетно-графические работы		Не предусмотрены
Реферат		Не предусмотрен
Другие виды самостоятельной работы:		
- подготовка к защите практических работ		9
- подготовка к защите лабораторных работ		0
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		3 + 36 (экз.)
<b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>		45
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		Не предусмотрены
Курсовой проект (КП)		Не предусмотрен
Курсовая работа (КР)		15

#### 5. Структура и содержание дисциплины

##### 5.1. Структура дисциплины

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

Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
1. Качество как объект управления	18	2,5	5	—	4,5 + 6 (экз.)
2. Оценка и измерение качества	18	2,5	5	—	4,5 + 6 (экз.)
3. Системы управления качеством	18	2,5	5	—	4,5 + 6 (экз.)
4. Методы управления качеством	18	2,5	5	—	4,5 + 6 (экз.)

Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
5. Нормативно-правовая база обеспечения качества	18	2,5	5	—	4,5 + 6 (экз.)
6. Экономика управления качеством	18	2,5	5	—	4,5 + 6 (экз.)
Всего на дисциплину	108	15	30	—	27 + 36 (экз.)

## 5.2. Содержание дисциплины

### МОДУЛЬ 1 «Качество как объект управления»

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

### МОДУЛЬ 2 «Оценка и измерение качества»

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

услуги. Измерение качества. Процесс измерений. Современное значение метрологии. Показатели оценки качества измерений: точность и сходимости измерений.

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

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

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

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

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

Основы технического регулирования. Области и документы. В системе технического регулирования. Основные принципы технического

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

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

Основные категории экономики управления качеством. Взаимосвязь категорий качества и потребительской стоимости. Виды эффектов в экономике качества. Взаимосвязь категорий «качество» и «производительность», «качество» и «прибыльность». Регулирование затрат на управление качеством. Методы калькуляции затрат на качество. Структура затрат на качество. Экономическая интерпретация современной стратегии управления затратами на качество. Экономическая эффективность управления качеством. Оптимизация уровня качества продукта труда.

### **5.3. Практические занятия**

Таблица 3а. Практические работы и их трудоемкость

<b>Порядковый номер модуля. Цель практического занятия</b>	<b>Тематика практического занятия</b>	<b>Трудоем- кость, ч</b>
<b>Модуль 1</b> Цель: рассмотрение качества как объекта управления	1. Качество и конкурентоспособность. 2. Риски организации, связанные с качеством товара. 3. Заслушивание рефератов и их обсуждение	5
<b>Модуль 2</b> Цель: ознакомление с оценкой и измерением качества	1. Методология оценки уровня качества. 2. Показатели качества товаров их измерение 3. Заслушивание рефератов и их обсуждение	5
<b>Модуль 3</b>	1. Функции TQM.	5

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

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

### **6.1. Цели самостоятельной работы**

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

### **6.2. Организация и содержание самостоятельной работы**

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

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

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

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

№ п/п	Модуль	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1	Модуль 1	Основные понятия и терминологии качества
		Сущность качества и его значение в экономике страны
		Качество как экономическая категория
		Наука о качестве, ее роль и связь с другими дисциплинами
		Представление качества, его связь с другими экономическими категориями
		Пути повышения качества продукции
		История управления качеством
2	Модуль 2	Квалиметрия и оценка технического уровня продукции
		Методы оценки качества продукции
		Брак и дефект, учет брака и рекламации на предприятии
		Метрологическое обеспечение качества продукции
		Структура и основное содержание закона РФ «Об обеспечении единства измерений»
3	Модуль 3	Виды систем управления качеством
		Организация разработки системы управления качеством
		Системы управления качеством в РФ
		Системы управления качеством в США
		Системы управления качеством в Германии
		Российский и международный подход к разработке систем управления качеством
		Этапы разработки системы управления качеством
4	Модуль 4	Виды методов управления качеством
		Нормативные методы управления качеством

№ п/п	Модуль	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
		Организационные методы управления качеством
5	Модуль 5	Нормативная документация в управлении качеством продукции
		Правовое обеспечение управления качеством продукции
		Структура и основное содержание РФ «О техническом регулировании»
		Международные и отраслевые стандарты, сущность и значение
		Международные организации по стандартизации
		Схемы и процедуры проведения сертификации
		Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
		Правовые основы сертификации продукции и услуг
		Международный опыт в сертификации
6	Модуль 6	Оценка эффективности управления качеством продукции на предприятии
		Управление затратами на обеспечение качества
		Показатели оценки эффективности управления качеством продукции
		Методика оценки эффективности управления качеством продукции

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

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература по дисциплине

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

2. Горбашко Е.А. Управление качеством : учебник для вузов / Е.А. Горбашко. - 4-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - (Высшее образование). -

Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-14539-7. - URL: <https://urait.ru/bcode/488696> . - (ID=140412-0)

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

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

## **7.2. Дополнительная литература дисциплине**

1. Белов В.В. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учеб. пособие. Ч. 2 / В.В. Белов, В.Б. Петропавловская, М.А. Смирнов; Тверской гос. техн. ун-т. - 1-е изд. - Тверь : ТвГТУ, 2013. - 135 с. - Сервер. - Текст : непосредственный. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-7995-0667-4 : [б. ц.]. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/96679> . - (ID=96679-64)

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

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

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

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

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

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

### **7.3. Методические материалы**

1. Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине "Управление качеством" Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль: Производственный менеджмент : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; разработ. С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-ДМ). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/121432> . - (ID=121432-0)

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

3. Методические указания по выполнению лабораторных и практических работ по дисциплине "Управление качеством" Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль: Производственный менеджмент : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; разработ. С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-ЛР). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/121429> . - (ID=121429-0)

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

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

6. Приложение к рабочей программе дисциплины базовой части Блока 1 "Управление качеством". Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль: Производственный менеджмент. (заочная форма обучения), Курс 2 : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. МЕН ; разработ. С.Ю. Осипов. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-ПП). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/128544> . - (ID=128544-0)

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

8. Учебно-методический комплекс дисциплины "Управление качеством" Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент. Направленность (профиль): Производственный менеджмент. Направленность (профиль): Экономика и управление : ФГОС 3++ / Каф. Менеджмент ; разработ.: С.Ю. Осипов, Н.В. Давликанова. - 2022. - (УМК). - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/117609> . - (ID=117609-1)

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

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

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

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

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭКТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. Информационная система "ТЕХНОРМАТИВ". Конфигурация "МАКСИМУМ" : сетевая версия (годовое обновление): [нормативно-технические, нормативно-правовые и руководящие документы (ГОСТы,

- РД, СНИПы и др.]. Диск 1,2,3,4. - М. :Технорматив, 2014. - (Документация для профессионалов). - CD. - Текст : электронный. - 119600 p. – (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/117609>

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

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

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

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

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

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

Ниже базового - 0 баллов.

Базовый уровень (репродуктивные знания) - 1 балл.

Повышенный уровень (продуктивные знания) - 2 балла.

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

Отсутствие умения - 0 баллов.

Наличие умения - 1 балл.

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

Отсутствие умения - 0 баллов.

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.

3. Вид экзамена - устный.

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

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

Продолжительность экзамена - 60 минут.

5. База заданий, предназначенных обучающимся на экзамене.

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ**

1. Качество и конкурентоспособность.
2. Многоаспектность качества.
3. Основные компоненты качества жизнедеятельности.
4. Качество как социально-экономическая категория.
5. Маркетинговые концепции обеспечения конкурентоспособности.

Подход «вещь в себе».

6. Сбытовые концепции обеспечения конкурентоспособности. Подход «вещь для нас».

7. Риски организации, связанные с качеством продукта труда.

8. Влияние степени рисков на обновление технологий и продукта.

Подходы кайзен и кайрио.

9. Основные понятия квалиметрии.

10. Дифференциальный метод оценки уровня качества. Случаи его применения.

11. Комплексный метод оценки уровня качества, алгоритм применения.

12. Применение метода прямого счета для оценки уровня качества.

13. Параметрический метод оценки уровня качества.

14. Экспертный метод оценки уровня качества. Решение проблем ранжирования.

15. Показатели качества продуктов труда.

16. Показатели качества услуги.

17. Измерение качества и понятие метрологии.

18. Точность измерений как показатель оценки качества измерений.

19. Сходимость измерений как показатель оценки качества измерений.

20. Специальные меры обеспечения единства измерений качества.

21. Модель Фейгенбаума.

22. Модель Эттингера-Ситтига.

23. Модель Джурана.

24. Этапы жизненного цикла продукции.

25. Этапы управления качеством услуги.

26. Общесистемные принципы управления качеством. Развитие подходов к менеджменту качества.

27. Концепция современной системы TQM.

28. Функции TQM. Специальные функции системы качества.

29. Риски потребителей, связанные с политикой создания продукта.

30. Риски производителей, связанные с политикой в области качества.
31. Области характеристики продукта. Модель Канона.
32. Система удовлетворения клиентов.
33. Организационные методы и формы управления качеством.
34. Человек в системе управления качеством.
35. Социально-психологические методы управления качеством.
36. Экономические методы управления качеством. Виды внутрифирменных экономических стимулов.
37. Модель премии им. Э. Деминга.
38. Модель оценки Европейской премии по качеству.
39. Модель оценки Российской премии по качеству.
40. Организационно-технологические методы управления качеством.
41. Процесс регулирования качества.
42. Проблемы формирования культуры организации. Принципы Э. Деминга.
43. Сравнение составляющих процесса менеджмента качества и культур организаций.
44. Кружки качества. Принципы Исикавы.
45. Статистические методы управления качеством.
46. Основы технического регулирования.
47. Основные категории экономики управления качеством. Виды эффектов в экономике качества.
48. Взаимосвязь категорий «качество» и «производительность», «качество» и «прибыльность».
49. Регулирование затрат на управление качеством. Методы калькуляции затрат на качество.
50. Структура затрат на качество Фейгенбаума.
51. Экономическая интерпретация современной стратегии управления затратами на качество.

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

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

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

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

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

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

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

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

2. Примерная тематика курсовой работы:

1. Принципы менеджмента качества.
2. Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ.
3. Анализ жизненного цикла производства товаров (услуг) в системе менеджмента качества.
4. Метрологическое обеспечение качества.
5. Анализ показателей и критериев качества товаров и услуг.
6. Методы установления коммуникаций в системе менеджмента качества.
7. Методы идентификации требований потребителей.
8. Методы определения удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества.
9. Особенности применения систем менеджмента качества в государственном и муниципальном управлении.
10. Особенности применения систем менеджмента качества в сфере услуг.
11. Конкурентные преимущества предприятий, применяющих методы менеджмента.
12. Понятие качества и его связь с другими экономическими категориями: производительностью, эффективностью, прибыльностью.
13. Проблемы менеджмента качества на современном этапе развития этого подхода.
14. Интегрированные системы менеджмента.
15. Менеджмент качества и корпоративная идентичность организации.
16. Ключевые показатели эффективности в менеджменте качества.
17. Система сбалансированных показателей в менеджменте качества.
18. Бенчмаркинг в менеджменте качества.
19. Мотивация в менеджменте качества и вовлечение персонала в принятие управленческих решений.
20. Маркетинг в системе менеджмента качества.
21. Стратегическое управление в менеджменте качества.
22. Методы измерений в менеджменте качества.

23. Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества.
24. Статистические методы в менеджменте качества.
25. Методы оценки экономической эффективности в менеджменте качества.
26. Соотношение качества, стоимости и потребительской стоимости.
27. Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества.
28. Методы управления качеством в технологическом процессе.
29. Управление ресурсами в системе менеджмента качества.
30. Управление рисками в системе менеджмента качества.
31. Организационные структуры управления качеством и функции должностных лиц.
32. Политика предприятия в области качества как элемент стратегического управления.
33. Модели менеджмента качества.
34. Стандарты статистического приемочного контроля.
35. Выборочный контроль при исследовании надежности.
36. Качество и конкурентоспособность товаров и услуг в условиях рынка.
37. Информационное обеспечение управления качеством продукции.
38. Анализ качества продукции.
39. Управление затратами в менеджменте качества.
40. Управление человеческими ресурсами в системе менеджмента качества.
41. Процессный подход в менеджменте качества.
42. Менеджмент качества и реструктуризация организации.
43. Управление развитием организации на основе методов менеджмента качества.
44. Измерение и мониторинг как методы управления качеством.
45. Распределение элементов системы качества по управленческим функциям.
46. Реализация системного подхода в менеджменте качества.
47. Управление проектом внедрения системы менеджмента качества (для конкретного предприятия).
48. Лидерство руководителя организации в системе менеджмента качества.
49. Управление инфраструктурой в системе менеджмента качества.
50. Управление документацией в системе менеджмента качества.
51. Корректирующие и предупреждающие действия в системе менеджмента качества.
52. Система менеджмента безопасности и рисков и система менеджмента качества.
53. Система экологического менеджмента и система менеджмента качества.
54. Система менеджмента информационной безопасности и система менеджмента качества.

55. Управление инновациями в системе менеджмента качества.

56. Развитие системы менеджмента качества.

Вариант задания выдается студенту преподавателем в соответствии со списком группы.

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

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

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

Критерии итоговой оценки по разделам 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.

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

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

В процессе выполнения обучающимся курсовой работы руководитель осуществляет систематическое консультирование.

Курсовая работа не подлежит обязательному внешнему рецензированию. Рецензия руководителя обязательна и оформляется в виде отдельного документа.

Курсовые работы хранятся на кафедре в течение трех лет.

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

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

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

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

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

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

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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Тверской государственный технический университет»  
(ТвГТУ)

Направление подготовки бакалавров 38.03.02 Менеджмент  
Профиль — Экономика и управление

Кафедра «Менеджмент»

Дисциплина «Управление качеством»

Семестр 6

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

1. Вопрос для проверки уровня «знать» — 0, или 1, или 2 балла:  
Основные компоненты качества жизнедеятельности.
2. Вопрос для проверки уровня «уметь» — 0 или 1 балл:  
Решение проблем ранжирования.
3. Вопрос для проверки уровня «уметь» — 0 или 1 балл:  
Измерение качества.
4. Вопрос для проверки уровня «уметь» — 0 или 2 балла:  
Ситуационное задание:  
Качество продукции — это

совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять потребности потребителя в соответствии с ее назначением		требование безопасности потребителей продукции и услуг
требование создания экономического эффекта применения продукции		требование создания социального эффекта применения продукции

**Критерии итоговой оценки за экзамен:**

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

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

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

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