

МИНОБРНАУКИ РФ
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)»
«Менеджмент качества»

Направление подготовки магистров – 38.04.02 « Менеджмент»

Направленность (профиль) – «Антикризисное управление и риск – менеджмент»

Типы задач профессиональной деятельности: научно-исследовательский;
организационно-управленческий

Форма обучения – очная.

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

Тверь 2021

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

Разработчик программы:
к.э.н., доцент кафедры ЭУП

Т.Б. Яконовская

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ЭУП
«28» декабря 2021 г., протокол № 5.

Заведующий кафедрой ЭУП,
д.э.н., профессор

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 освоения дисциплины «Менеджмент качества» является получение знаний в области скоординированной деятельности по руководству и управлению организацией применительно к качеству, а именно: разработка политики и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение и улучшение качества, практическое решение проблем качества с учетом возникающих, в процессе хозяйственной деятельности, рисков.

Задачами дисциплины являются:

– освоение функций менеджмента качества в условиях риска ведения хозяйственной деятельности организации; изучение качества и классификации рисков качества (квалириски) с точки зрения этапов жизненного цикла изделия, системы, бизнес-процесса, организации

– разработка потребительских требований к продукции и технического задания на ее проектирование с учетом рыночной конъюнктуры и риска не востребоваемости продукции; разработка политики качества;

– разработка мероприятий, позволяющих постоянно обеспечивать качество продукции и бизнес-процессов, соответствующих установленным или изменившимся требованиям; разработка мероприятий, повышающих существующий уровень качества всех видов деятельности, влияющих на качество и себестоимость продукции и бизнес-процессов.

– разработка методического обеспечения, регламентов, стандартов и локальные нормативные документы организации в области управления риском потери качества;

– разработка рекомендаций по поддержанию и координации процессов управления рисками и качеством в организации; применение полученных навыков и знаний в области управления качеством на практике с учетом специфики конкретной организации и риска хозяйственной деятельности.

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 магистратуры, а именно: «Управление рисками: теория и практика», «Современные проблемы науки и производства», «Компьютерные технологии в цифровой экономике», «Управленческая экономика», «Современные парадигмы эволюции менеджмента».

Приобретенные знания и умения в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем в ходе изучения дисциплин «Управление проектами», «Оценка и управление стоимостью бизнеса», «Управление инновациями» при прохождении практик и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1 Перечень компетенций, закрепленных за дисциплиной в ОХОП:

ПК-1. Способен планировать и координировать деятельность по управлению рисками в соответствии со стратегическими целями организации и совершенствовать культуру управления корпоративными рисками.

ПК-5. Способен разработать методическое сопровождение в сфере управления рисками и меры по снижению рисков, направленные на восстановление платежеспособности и социально-экономическое оздоровление организации.

3.2 Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ПК-1. Способен разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений, обеспечивать их реализацию и совершенствовать культуру управления корпоративными рисками.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

ИПК-1.2. Применяет стандарты качества и лучшие практики в области создания и поддержания культуры управления рисками в организации, внедряет и совершенствует корпоративные стандарты по управлению качеством и рисками.

Знать:

31.1 Основы управления качеством продукции, бизнес-процессов, систем с учетом риска хозяйственной деятельности организации;

31.2 Основные положения разработки базовых локальных нормативных документов разрабатываемых организацией в области управления качеством.

Уметь:

У1.1 Разрабатывать политику и планы по управлению качеством.

У1.2 Проводить анализ и диагностику организационного развития.

Иметь опыт практической подготовки

ПП1. Применение стандартов качества при разработке внутрифирменных регламентов.

ПК-5. Способен разработать методическое сопровождение в сфере управления рисками и меры по снижению рисков, направленные на восстановление платежеспособности и социально-экономическое оздоровление организации.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

ИПК-5.2. Разрабатывает методические материалы, локальные нормативные акты по управлению рисками, формулирует рекомендации по оптимизации процесса управления рисками и обеспечивает его документирование.

Знать:

32.1 Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;

32.2 Современные информационные технологии в области управления качеством и риском его потери.

Уметь:

У2.1 Применять эффективные решения по управлению качеством продукции с учетом риска хозяйственной деятельности;

У2.2 Использовать информационные технологии в решении практических проблем управления качеством с учетом возникающих, в процессе хозяйственной деятельности, рисков.

Иметь опыт практической подготовки

ПП2. Стратегии управления рисками в сфере качества.

Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	2	72
Аудиторные занятия (всего)		26
В том числе:		
Лекции		13
Практические занятия (ПЗ)		13
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		46
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		22
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к защите практических работ		20
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (зачет)		4
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		13

5. Структура и содержание дисциплины

Структура и содержание дисциплины построены по модульному принципу. Под модулем дисциплины понимается укрупненная логико-понятийная тема, характеризующаяся общностью использованного понятийно-терминологического аппарата.

5.1. Структура дисциплины

№	Наименование Модуля	Труд-ть Часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. Работы	Сам. работа
1	Модуль 1. Концептуальные основы менеджмента качества	32	6	6	-	20
2	Модуль 2. Управление риском в системе менеджмента качества организации	40	7	7	-	26
Всего на дисциплину		72	13	13	-	46

5.2. Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Концептуальные основы менеджмента качества»

Понятия «качество» и «риск» и их связь. Понятие и сущность управления качеством, в том числе в условиях риска хозяйственной деятельности организации. Жизненный цикл продукции, бизнес-процессов, проекта, системы, организации и природа проблем качества. Конкурентоспособность и качество продукции, организации, проекта и т.д. Теории качества. История развития управления качеством. Система рисков (квалириск) организации, связанных с качеством продукции. Современная концепция управления качеством. Стандартизация, метрология и сертификация в области управления качеством.

МОДУЛЬ 2 «Управление риском в системе менеджмента качества организации»

Экономические аспекты качества. Классификации затрат на качество. Методы управления расходами на качество и риском потери качества. Методология и инструментальный анализа и оценки качества и риска его потери. Деятельность по управлению риском потери качества. Схемы и модели типового процесса управления риском потери качества в организации. Стратегия управления риском для обеспечения, поддержания и координации качества. Алгоритм разработки регламентов и других локальных документов в области качества в организации. Разработка политики по управлению качеством. Планирование качества. Методы управления качеством. Способы обеспечения и улучшения качества. Информационные технологии, экспертные информационно-аналитические системы и современное программное обеспечение в области оценки и управления качеством. Организационная структура подразделения по управлению качеством. Современные направления совершенствования качества продукции, бизнес-процессов, проекта, системы, организации. Российский и международный опыт менеджмента качества. Деятельность государственных организаций в области менеджмента качества.

5.3. Лабораторные работы

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

5.4. Практические занятия

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

Модули. Цели ПЗ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Трудоемкость в часах
Модуль 1 Цель: Изучение терминологии и методологии менеджмента качества	Исследование эволюции понятий: «качество», «риск», «управление качеством».	1

с учетом риска хозяйственной деятельности организации	Методы анализа и оценки изменения качества продукции, бизнес-процесса, проекта, организации с учетом стадий жизненного цикла.	2
	Метода анализа и оценки конкурентоспособности продукции, бизнес-процесса, проекта, организации с позиций теории качества.	1
	Методы анализа и оценки качества. Разработка товарного знака. Сертификация. Стандарты ИСО 9000	2
Модуль 2 Цель: Овладение навыками диагностики рисков потери качества и разработки политики качества в организации	Методы диагностики и оценки рисков (квалириск) организации, связанных с качеством продукции	2
	Разработка политики по качеству	1
	Информационное обеспечение в области менеджмента качества	1
	Анализ и оценка затрат на качество	2
	Изучение методов контроля 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.

Студенты перед началом изучения дисциплины знакомятся с содержанием разделов дисциплины и выбирают тематику реферата. В качестве самостоятельного исследовательского задания студентам предлагается подготовить реферат по согласованной с преподавателем теме. По результатам подготовки реферата студент представляет доклад на практическом занятии. Примерная тематика реферата представлена ниже (табл. 4).

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.

Таблица 4. Примерные темы реферата

№ п/п	Модули	Возможная тематика реферата
1	Модуль 1	Методология оценки «Качество жизни» граждан в регионе
		Методология оценки качества услуг ЖКХ в регионе
		Методология оценки качества товара (на выбор)
		Методология оценки качества образования
		Методология оценки качества медицинского обслуживания
		Методология оценки качества IT-услуг
		Современные методы управления качеством
		Методология анализа и оценки риска потери качества продукции
		Управление качеством как концепция выполнения требований к качеству
		Процесс управления качеством
		Сущность и соотношение терминов «управление качеством» и «менеджмент качества»
		Статистический контроль качества
		Международные и российские стандарты качества
		Классификации рисков в управлении качеством
2	Модуль 2	Применение информационных технологий в управлении качеством
		Современные информационные технологии для управления качеством: Documentum, ARIS, Oracle E-Business Suite
		Классификации информации по управлению качеством
		Реинжиниринг бизнес-процессов в управлении качеством
		Структура и функции управления качеством в масштабе компании
		Комплексное управление качеством
		Управление качеством продукции с учетом стадий ее жизненного цикла
		Взаимодействие управления качеством с другими направлениями деятельности предприятия
		Измерители и показатели производственных рисков
		Методы уклонения и компенсации риска
		Управление рисками в сфере качества
		Качественные и количественные методы оценки риска
Сущность и понятие «квалириск» в управлении качеством		

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 : в составе учебно-методического комплекса / С.Г. Васин. - Москва : Юрайт, 2022. - (Бакалавр и магистр. Академический курс) (УМК-У). - 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, 2023. - (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/510566> . - (ID=140412-0)

3. Гранатуров, В.М. Экономический риск: сущность, методы измерения, пути снижения : учеб. пособие / В.М. Гранатуров. - 2-е изд. ; перераб. и доп. - Москва : Дело и сервис, 2002. - 160 с. - Библиогр. : с. 150 - 152. - ISBN 5-8018-0060-3 : 99 p. - (ID=9977-11)

7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Рожков, Н.Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов : в составе учебно-методического комплекса / Н.Н. Рожков. - 2-е изд. ; перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - (УМК-У). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-06591-6. - URL: <https://urait.ru/bcode/493357> . - (ID=146022-0)

2. Рожков, Н.Н. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для вузов : в составе учебно-методического комплекса / Н.Н. Рожков. - 2-е изд. ; доп. и перераб. - Москва : Юрайт, 2023. - (Высшее образование) (УМК-У). - Образовательная платформа Юрайт. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 31.08.2022. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-534-07048-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/515544> . - (ID=146008-0)

3. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов : в составе учебно-методического комплекса / Е.А. Горбашко [и др.]; под редакцией Е.А. Горбашко. - 3-е изд. ; перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 349 с. - (Высшее образование) (УМК-У). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-14589-2. - URL: <https://urait.ru/bcode/511754> . - (ID=143770-0)

4. 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 p. - (ID=132012-2)

5. Човушян, Э.О. Управление риском и устойчивое развитие / Э.О. Човушян, М.А. Сидоров; Российская экономическая академия имени Г.В. Плеханова. - Москва, 1999. - 527 с. - ISBN 5-8361-0011-X : 70 p. - (ID=5753-2)

6. Васильев, Ю.Н. Менеджмент качества : учебное пособие / Ю.Н. Васильев; Васильев Ю.Н. - Санкт-Петербург : Лань, 2023. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 10.10.2022. - ISBN 978-5-507-45141-8. - URL: <https://e.lanbook.com/book/284177> . - (ID=150806-0)

7.3. Методические материалы

1. Учебно-методический комплекс дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 "Дисциплины (модули)" "Менеджмент качества". Направление подготовки 38.04.02 "Менеджмент". Направленность (профиль) – "Антикризисное управление и риск – менеджмент" :

ФГОС 3++ / Кафедра "Экономика и управление производством" ; составитель Т.Б. Яконовская. - 2022. - (УМК). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/156986> . - (ID=156986-0)

7.4. Программное обеспечение по дисциплине

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

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

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

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

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

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/156986>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При изучении дисциплины «Менеджмент качества» используются современные средства обучения: наглядные пособия, диаграммы, схемы, кейс-задачи.

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

Учебным планом экзамен по дисциплине не предусмотрен.

9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

1. Шкала оценивания промежуточной аттестации – «зачтено», «не зачтено».

2. Вид промежуточной аттестации в форме зачета.

Вид промежуточной аттестации устанавливается преподавателем:

по результатам текущего контроля знаний обучающегося без дополнительных контрольных испытаний или с выполнением дополнительного итогового контрольного испытания при наличии у студентов задолженностей в текущем контроле.

3. Для дополнительного итогового контрольного испытания студенту в обязательном порядке предоставляется:

– база заданий, предназначенных для предъявления обучающемуся на дополнительном итоговом контрольном испытании, задание выполняется письменно;

– методические материалы, определяющие процедуру проведения дополнительного итогового испытания и проставления зачета.

Критерии выполнения контрольного испытания и условия проставления зачета:

для категории «знать» (бинарный критерий):

Ниже базового - 0 баллов.

Базовый уровень – 1 балл.

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

Отсутствие умения – 0 баллов.

Наличие умения – 1 балл.

Критерии итоговой оценки за зачет:

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0, или 1.

Число вопросов для дополнительного итогового контрольного испытания - 30.

Число вопросов задаваемых студенту на контрольном испытании – 3.

Продолжительность – 60 минут.

4. При промежуточной аттестации без выполнения дополнительного итогового контрольного испытания студенту в обязательном порядке описываются критерии проставления зачета:

«зачтено» - выставляется обучающемуся при условии выполнения им всех контрольных мероприятий: выполнение всех практических работ, реферата.

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 рабочей программой дисциплины и балльной оценкой, 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»

Кафедра «Экономики и управления производством»
Дисциплина «Менеджмент качества»
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО КОНТРОЛЬНОГО
ИСПЫТАНИЯ №_1_**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 балл:

Сущность организационных изменений

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 балл:

Тотальное управление качеством как стратегия организационных изменений.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 1 балл:

Доход семьи Андреевых расходуется следующим образом: на питание – 55%; одежду – 20%, жилье – 5%, отдых и развлечения – 10%, на спорт – 10%. Какое влияние это оказывает на эластичность спроса по цене на вышеуказанные товарные группы со стороны семьи Андреевых? Как изменится эта эластичность спроса, если в результате инфляции семья станет тратить на отдых и развлечения 2% дохода? Как ведете себя Вы в качестве потребителя, когда цены на товары, на которые Вы тратите меньшую часть дохода, растут быстрее, чем остальные? Как это связано с ценовой эластичностью Вашего спроса на различные группы товаров?

Критерии итоговой оценки за зачет:

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель:

Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., доцент

И.В. Вякина