

Министерство образования и науки Российской Федерации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего профессионального образования  
«Тамбовский государственный технический университет»**

# **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Программа, методические указания  
по проведению практических занятий для бакалавров  
экономических специальностей



---

Тамбов  
Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ»  
2012

УДК 338.24(076)  
ББК У291.823.2я73  
У677

Рецензент  
Кандидат экономических наук, доцент  
*Н.В. Злобина*

Составитель  
*А.В. Жалнина*

У677 Управление качеством : программа, методические указания по проведению практических занятий для бакалавров экономических специальностей / А.В. Жалнина. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. – 20 с. – 100 экз.

Приведены программа, методические указания по проведению практических занятий, даны темы заданий и требования к их выполнению.

Предназначены для бакалавров экономических специальностей.

УДК 338.24(076)  
ББК У291.823.2я73

© Федеральное государственное  
бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Тамбовский государственный  
технический университет»  
(ФГБОУ ВПО «ТГТУ»), 2012

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

Поиск путей устойчивого развития экономики требует от специалистов новых знаний, нового мышления. С этой целью в программу обучения студентов экономических специальностей включена дисциплина «Управление качеством». Конечной целью обучения является формирование у будущих специалистов теоретических знаний о качестве как философской, управленческой и экономической категории, истории управления качеством, основах формирования системы менеджмента качества и практических навыков анализа современных направлений развития менеджмента качества как в России, так и за рубежом.

Мировой опыт показывает, что ряд стран благодаря огромным усилиям правительства, руководства компаний и организаций, направленным на обеспечение высокого качества продукции и услуг, достиг экономического процветания. Поэтому в нашей стране, экономика которой переживает сегодня нелёгкие времена, именно качество работ, продукции и услуг является одним из наиболее эффективных средств преодоления кризисных явлений, призванных сыграть роль определяющего фактора в успехе проводимых рыночных реформ.

В процессе изучения курса «Управление качеством» необходимо решить следующие задачи: формирование системы знаний о становлении и развитии философии качества, принципах формирования системы менеджмента качества; выработка системного подхода к анализу оценки затрат на качество; формирование представления об эволюции системного подхода к управлению качеством в России; использование информации о системе менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО серии 9000 для принятия соответствующих стратегических решений в области управления качеством.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

В ходе изучения дисциплины студенты должны знать: роль и место науки «управление качеством» в классификации наук; характерные черты и отличительные признаки науки «управление качеством»; особенности формирования и развития ведущих школ управления качеством как в России так и за рубежом; терминологию и принципы менеджмента качества; сущность и виды затрат на качество; основы управления качеством в современной организации.

В ходе изучения дисциплины студенты должны также иметь представление о: стадиях развития философии качества; особенностях формирования системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО серии 9000; методах анализа затрат на качество; принципах использования SWOT-анализа в системе менеджмента качества; качестве предпринимательской деятельности.

### **3. НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМ, ИХ СОДЕРЖАНИЕ**

#### **Тема 1. Философия качества**

Качество как философская категория. Многоаспектность категории «качество». Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворённости потребностей. Качество жизни и качество продукции. Качество продукции с точки зрения производителя и потребителя.

Философия качества и экономическая деятельность. Стадии развития философии качества. Философия японского управления. Формирование системы управления качеством.

#### **Тема 2. История управления качеством**

Качество как экономическая категория. Формирование и развитие ведущих школ управления качеством. Зарубежные и отечественные учёные в области управления качеством.

История зарубежных моделей управления качеством. История и философия управления качеством в России.

Эволюция системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом.

#### **Тема 3. Экономика качества**

Экономика качества в системе TQM. Сущность и виды затрат на качество. Взаимосвязь затрат, обеспечивающих качество новой и усовершенствованной продукции.

Методы анализа затрат на качество. ФСА как один из наиболее популярных и актуальных методов затрат на качество.

Особенность подготовки отчёта затрат на качество для различных уровней управления.

#### **Тема 4. Основы формирования системы менеджмента качества**

Система менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000. Терминология и принципы менеджмента качества. SWOT-анализ в формировании миссии и целей в области качества.

Особенности формирования системы менеджмента качества образовательной организации. Учёт и оценка эффективности инвестиций в образование.

Современные направления развития менеджмента качества в России.

#### **Тема 5. Философия управления качеством в современной организации**

Качество управления. Субъекты и объекты управления. Средства и методы управления. Цели управления.

Качество предпринимательской деятельности. Иерархия ценностей. Факторы, определяющие предпринимательскую активность. Исходное звено структуры бизнеса.

#### **Тема 6. Теоретические подходы формирования системы управления качеством жизни**

Философские аспекты качества жизни, его состав и структура. Основные понятия и определения системы управления качеством жизни. Принципы создания системы управления качеством жизни.

Особенности системного подхода к управлению качеством жизни. Состав и структура системы менеджмента качества жизни.

Проблемы оценки качества жизни в системе менеджмента качества.

### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

Цель практических занятий, предусмотренных планом, – закрепление, углубление и расширение теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и приобретённых в процессе самостоятельной работы с литературными источниками; формирование у будущих специалистов системного видения сущности профессиональной деятельности и понимания особенностей решения профессиональных задач на основе реализации общих принципов формирования содержания курса (определено место и значение управления качеством в системе экономического анализа; предложены конкретные инструменты проведения анализа по основным направлениям управления качеством; показаны сферы применения инструментов качества при решении конкретных задач; методические подходы проиллюстрированы конкретными примерами их применения; приведены примеры из практики истории и философии науки управления качеством).

Практические занятия должны включать обсуждение чётко сформулированных преподавателем вопросов, главной целью которого является диалог. Также занятия включают заслушивание докладов по перспективным вопросам изучаемых тем и привлечение студентов к обсуждению результатов. Темы докладов по дисциплине дополняют и развивают основные вопросы, изучаемые на лекционных занятиях. Они должны нести элемент новизны, развивать интерес обучающихся студентов к профессиональной деятельности в области управления качеством. Темы докладов определяет преподаватель, но студенты имеют право предлагать свои темы. Занятия следует проводить с использованием интерактивных методов обучения, в частности деловых игр, обсуждения проблемных управленческих ситуаций, решения конкретных управленческих задач и т.п.

Вопросы, задания и тесты способствуют усвоению теорий качества, созданию чёткой логической схемы формирования научных категорий качества, приёмов и методов управления качеством на различных исторических этапах.

Контроль знаний студентов рекомендуется проводить в тестовой форме, а также в форме устных опросов или коллоквиумов на практических занятиях.

В данных указаниях представлены вопросы для обсуждения и примерные темы докладов и рефератов по каждой пройденной теме. Методические указания дополнены обобщённым контрольным тестом, что облегчает проверку знаний и подготовку студентов к зачёту или экзамену.

## **5. ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ И ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ДОКЛАДОВ И РЕФЕРАТОВ**

### **Тема 1. Философия качества**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Раскройте философское понимание качества.
2. Охарактеризуйте различные этапы понимания качества.
3. В чём особенность представления качества по Гегелю?
4. Какова роль качества в русской культуре и философии?
5. Охарактеризуйте известные вам аспекты качества.
6. Что определяет качество жизнедеятельности?
7. Перечислите и охарактеризуйте основные потребности по А. Маслоу.
8. Каково значение мотивации в улучшении качества?
9. Объясните взаимосвязь потребностей человека и качества.
10. Определите этапы формирования программы маркетинга взаимоотношений производителя и потребителя.

#### *Примерные темы докладов и рефератов*

1. Динамика понятийного аппарата «качество».
2. Предельная теория качества.
3. Кибернетическая парадигма качества.

### **Тема 2. История управления качеством**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Раскройте сущность категории «качество» с экономической точки зрения.
2. Охарактеризуйте этапы эволюции категории «качество» в Японии.
3. Выделите этапы организации работ по качеству.

4. Определите основные этапы развития системного подхода к управлению качеством за рубежом.

5. Перечислите стадии жизненного цикла продукции, согласно МС ИСО серии 9000.

*Примерные темы докладов и рефератов*

1. Довоенная русская школа в области качества.
2. Японская и американская школы в области качества.
3. Принципы формирования кружков качества.

### **Тема 3. Экономика качества**

*Вопросы для обсуждения*

1. Раскройте сущность затрат на качество.
2. Перечислите затраты на качество, согласно различным квалификационным признакам.
3. Какая необходима информация для анализа затрат на качество?
4. В чём особенность подготовки отчёта по затратам на качество для различных уровней управления?
5. Раскройте сущность, принципы и этапы проведения ФСА.
6. Перечислите методы анализа затрат на качество. В чём их особенность?

*Примерные темы докладов и рефератов*

1. Концепция общих потерь для общества, сформулированная Г. Тагути.
2. Конформные и неконформные затраты.
3. Состав стоимости качества.

### **Тема 4. Основы формирования системы менеджмента качества**

*Вопросы для обсуждения*

1. Дайте определение системы менеджмента качества.
2. Сформулируйте и охарактеризуйте принципы менеджмента качества.
3. Раскройте сущность SWOT-анализа.
4. Выделите современные направления развития менеджмента качества в России.
5. Сформулируйте основные принципы менеджмента качества в соответствии со стандартами серии ИСО 9000.
6. Дайте характеристику качеству субъекта управления.
7. Дайте характеристику качеству объекта управления.
8. Охарактеризуйте средства и методы управления.

*Примерные темы докладов и рефератов*

1. Роль качества на современном этапе развития.

2. Преимущества системы менеджмента качества.
3. Слабые и сильные стороны SWOT-анализа.

### **Тема 5. Философия управления качеством в современной организации**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. В чём заключается качество предпринимательской деятельности?
2. Проведите сравнительный анализ терминов «экономика» и «хозяйство».
3. Как вы понимаете термин «качество хозяйства»?
4. Как связаны понятия «качество» и «характеристика»?
5. Каковы факторы, определяющие предпринимательскую активность?

#### *Примерные темы докладов и рефератов*

1. Основы маркетинговой деятельности.
2. Предпринимательская активность как исходное звено структуры бизнеса.

### **Тема 6. Теоретические подходы формирования системы управления качеством жизни**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Дайте сравнительную характеристику различным подходам к определению структуры качества жизни.
2. Какие модели качества жизни вы знаете?
3. Дайте характеристику объективному подходу оценки качества жизни.
4. Дайте характеристику субъективному подходу оценки качества жизни.
5. Дайте характеристику интегральному подходу оценки качества жизни.
6. Какие методы оценки, используемые при расчёте показателя качества жизни, вы знаете?
7. Дайте характеристику основным элементам системы менеджмента качества жизни.
8. Проведите сравнительный анализ компонентов качества жизни различных стран мира.

#### *Примерные темы докладов и рефератов*

1. Основные тенденции качества жизни в мире.
2. Сравнительный анализ компонентов качества жизни различных стран мира.
3. Объект и субъект системы менеджмента качества жизни.



## 6. ТЕСТЫ

1. Сфера духовной деятельности человека, направленная на выработку и теоретическую систематизацию объективных знаний о действительности, о закономерностях развития природы общества и мышления:

- а) теория;
- б) закон;
- в) наука;
- г) гипотеза.

2. Какое из определений более полно отражает суть термина качество:

- а) объём товаров и услуг, производимых экономикой страны за определённый период времени;
- б) разница между начальной и конечной ценой товара;
- в) совокупность свойств и характеристик продукции и услуг, которая придаёт им способность удовлетворять обусловленные ими предполагаемые потребности потребителей;
- г) восхождение от общего к частному.

3. Какой из нижеперечисленных элементов можно отнести к качеству здоровья:

- а) коэффициент рождаемости;
- б) проведение анализа хозяйственной деятельности предприятия для выявления узких мест (ошибок и проблем);
- в) разработку стратегии сбыта;
- г) коэффициент смертности.

4. Какой из учёных определял качество как философскую категорию:

- а) Аристотель;
- б) Б.И. Герасимов;
- в) А. Субетто;
- г) Д. Джуран.

5. Кто из учёных определял качество как статическую экономическую категорию:

- а) Гегель;
- б) Л. Вальрас;
- в) А. Фейгенбаум;
- г) А. Шадрин.

6. Кто из учёных определял качество как динамическую экономическую категорию:

- а) Д. Локк;
- б) Б.И. Герасимов;
- в) Х. Додж;
- г) К. Исикава.

7. Кто из учёных выделил количественную сторону в качестве:

- а) Гегель;
- б) Д. Локк;
- в) Юм;
- г) А. Фейгенбаум.

8. Теории предельного качества перенесли процесс формирования качества и стоимости в сферу:

- а) производства;
- б) распределения;
- в) обмена;
- г) обращения.

9. Кто из российских исследователей сформулировал следующее утверждение ... «Качество необходимо России: верные, волевые, знающие и даровитые люди; крепкая и гибкая организация; напряженный и добросовестный труд; выработанный первосортный продукт; высокий уровень жизни. Новая качественная эпоха нужна нашей Родине, эпоха, которая бы заростила бы все язвы революционного времени».

- а) В.И. Вернадский;
- б) В.С. Соловьёв;
- в) П.Б. Струве;
- г) И.А. Ильин.

10. Кто из исследователей впервые выделил объективную и субъективную природу качества:

- а) Гегель;
- б) Кросби;
- в) Шухард;
- г) Маркс.

11. Качество производственной среды вызывает положительные эмоции и чувства, приносит удовлетворение. Качество тем самым положительно «заряжает» человека:

- а) мировоззренческий аспект качества;

- б) логико-гносеологический и методологический аспекты качества;
- в) психологический аспект качества;
- г) этические и эстетические аспекты качества.

12. Нравственно развитый человек творит, организует свою деятельность, ориентируясь на принцип качества, и направляет максимум усилий своей душевной энергии на его достижение:

- а) мировоззренческий аспект качества;
- б) логико-гносеологический и методологический аспекты качества;
- в) психологический аспект качества;
- г) этические и эстетические аспекты качества.

13. Человек стремится жить в качественном социуме, в котором созданы условия для его жизни и творчества. Социум должен иметь такие качественные характеристики, как целостность, духовность, демократичность, гуманистичность и т.п.:

- а) социальный аспект качества;
- б) логико-гносеологический и методологический аспекты качества;
- в) психологический аспект качества;
- г) этические и эстетические аспекты качества.

14. Понятие качества, характерное для древних людей и сводимое к характеристике природных стихий:

- а) субстратное;
- б) предметное;
- в) системное;
- г) функциональное.

15. Понятие качества, связанное с формированием научных и технических дисциплин (исследование вещей и их свойств):

- а) субстратное;
- б) предметное;
- в) системное;
- г) функциональное.

16. Понятие качества, в соответствии с которым объектами исследования становятся системные образования:

- а) субстратное;
- б) предметное;
- в) системное;
- г) функциональное.

17. Понятие качества, в соответствии с которым определение качества происходит через количество:

- а) субстратное;
- б) предметное;
- в) системное;
- г) функциональное.

18. Целостный охват всех факторов характерен для:

- а) интегрального качества;
- б) предметного качества;
- в) системного качества;
- г) функционального качества.

19. Через совокупность свойств качество раскрывается как:

- а) внутренняя определённость;
- б) внешняя определённость;
- в) природное качество;
- г) социальное качество.

20. Через целостность предмета и его сущностные характеристики качество раскрывается как:

- а) внутренняя определённость;
- б) внешняя определённость;
- в) природное качество;
- г) социальное качество.

21. Такие виды качества, как природное качество, детерминированное естественными закономерностями; социальное качество, обусловленное особенностями социальных отношений; духовное качество, характеризующее духовный мир, мир ценностей, характерно для классификации качества:

- а) по природе носителей;
- б) структурного подхода;
- в) системного подхода;
- г) по функциям.

22. Структуры качества природного, социального и духовного:

- а) по природе носителей;
- б) структурный подход;
- в) системный подход;
- г) по функциям.

23. Первый род качества:

- а) природный, материально-структурный;
- б) функциональный;
- в) системный;
- г) аналитический.

24. Второй род качества:

- а) природный, материально-структурный;
- б) функциональный;
- в) системный;
- г) аналитический.

25. Качество жизни с объективной точки зрения:

- а) соответствие жизни определённым стандартам;
- б) степень удовлетворённости жизнью;
- в) наличие у жизни определённых свойств;
- г) количество потребляемых благ.

26. Качество жизни с субъективной точки зрения:

- а) соответствие жизни определённым стандартам;
- б) степень удовлетворённости жизнью;
- в) наличие у жизни определённых свойств;
- г) количество потребляемых благ.

27. Качество жизни с философской точки зрения:

- а) соответствие жизни определённым стандартам;
- б) степень удовлетворённости жизнью;
- в) наличие у жизни определённых свойств;
- г) количество потребляемых благ.

28. Назовите главные аспекты изучения предмета «Управление качеством»:

- а) философский;
- б) экономический;
- в) статистический;
- г) технический;
- д) все вышеперечисленные.

29. Представление о качестве основано на:

- а) требованиях и пожеланиях потребителей;
- б) принципах деятельности производителей;
- в) законодательных требованиях государства.

30. Ценность продукции для производителя – это:
- а) максимально возможная цена продукции;
  - б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
  - в) высокое качество продукции.
31. Ценность продукции для потребителя – это:
- а) низкая цена без учёта качества продукции;
  - б) высокое качество без учёта стоимости продукции;
  - в) разумное сочетание цены и качества.
32. Управление качеством:
- а) включает в себя менеджмент качества;
  - б) то же, что менеджмент качества;
  - в) является частью менеджмента.
33. Планирование качества – это:
- а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
  - б) определение характеристик качества нового изделия;
  - в) планирование производства бездефектной продукции.
34. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:
- а) система обеспечения качества продукции;
  - б) экспертиза продукции предприятия;
  - в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.
35. Роль руководства компании в TQM:
- а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента;
  - б) эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании;
  - в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.
36. В менеджменте качества участвуют:
- а) все службы и подразделения компании;
  - б) только служба менеджмента качества;
  - в) руководство компании и служба менеджмента качества.
37. Какая из функций не является функцией менеджмента качества:
- а) надзор за полнотой контроля качества;
  - б) участие в проведении приёмочного контроля;
  - в) обучение персонала в области качества.

38. Какой из нижеприведённых тезисов не верен? Внедрение методов TQM требует:

- а) вовлечения и обучение всего персонала;
- б) мониторинга поставщиков и качества их продукции;
- в) смены персонала компании.

39. Сертификация – это:

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определённой продукции;
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству.

40. Система сертификации действует на:

- а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;
- б) национальном, региональном и международном уровнях;
- в) отраслевом уровне.

41. Национальными органами по сертификации являются:

- а) соответствующие министерства и отраслевые ведомства;
- б) Госстандарт РФ;
- в) испытательные лаборатории по видам продукции.

42. Затраты на качество – это:

- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворённость потребителя;
- б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

43. Затраты на несоответствие – это:

- а) затраты, которые приходится нести из-за того, что не всё делается правильно с первого раза;
- б) затраты на исправление дефектов;
- в) компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию.

44. Рейтинг потребительских требований – это:

- а) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;

- б) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения потребителей;
- в) статистические данные о предпочтениях потребителей продукции.

45. Анализ последствий и причин отказов проводится для:

- а) разрабатываемых и существующих продуктов и процессов;
- б) экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством;
- в) только для существующих продуктов и процессов.

46. Назовите инструменты управления качеством:

- а) собираемая информация;
- б) аналитические методы;
- в) психологические аспекты;
- г) производственные технологии;
- д) все вышеперечисленные.

47. Бизнес-процесс – это:

- а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);
- б) структурированная логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определённого вида деятельности;
- в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.

48. Реинжиниринг бизнес-процессов – это:

- а) метод кардинальной перестройки бизнес-процессов;
- б) изменение сфер направлений деятельности (бизнеса) предприятия;
- в) метод перестройки технологии производственной деятельности.

49. Метод «точно вовремя» – это:

- а) совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счёт поставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно;
- б) метод своевременной разработки планов реструктуризации;
- в) метод выполнения планированных управленческих решений и производственных задач.

50. Методы управления знаниями – это:

- а) методы обучения персонала предприятия;



- б) управление процессами приобретения и использования знаний в системах управления персоналом, управления бизнес-процессами;
- в) распространение информации о предприятии.

51. Реструктуризация – это:

- а) изменение организационной структуры предприятия;
- б) изменение условий погашения задолженностей предприятия;
- в) комплексная оптимизация системы функционирования предприятия.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бойцов, Б.В. К серии статей «Философия качества» / Б.В. Бойцов // Стандарты и качество. – 1997. – № 4. – С. 65.
2. Жданов, С.А. Методы и рыночная технология экономического управления / С.А. Жданов. – М. : Дело и сервис, 1999. – 272 с.
3. Крянев, Ю.В. Образ качества / Ю.В. Крянев, М.А. Кузнецов // Стандарты и качество. – 1997. – № 4. – С. 66 – 69.
4. Крянев, Ю.В. Структура качества / Ю.В. Крянев, М.А. Кузнецов // Стандарты и качество. – 1997. – № 5. – С. 40 – 42.
5. Крянев, Ю.В. Социальное качество / Ю.В. Крянев, М.А. Кузнецов // Стандарты и качество. – 1997. – № 7. – С. 40 – 43.
6. Бойцов, Б.В. Качество жизни / Б.В. Бойцов, Ю.В. Крянев, М.А. Кузнецов // Стандарты и качество. – 1997. – № 9. – С. 38 – 40.
7. Окрепилов, В.В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. – 2-е изд., доп. и перераб. – М. : Экономика, 1998. – 639 с.
8. Бишоф, А. Самоменеджмент. Эффективно и рационально / А. Бишоф, К. Бишоф ; пер. с нем. Д.А. Пергамент. – М. : Омега-Л, 2006. – 127 с.
9. Всеобщее управление качеством : учебник / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин. – М. : Горячая линия – Телеком, 2001. – 600 с.
10. Герасимов, Б.И. Экономические теории качества: генезис теории и практики системного подхода : монография / Б.И. Герасимов, С.П. Спиридонов, М.В. Смагин. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2001. – 132 с.
11. Друкер, П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке : учеб. пособие / П.Ф. Друкер ; пер. с англ. – М. : Вильямс, 2001. – 245 с.
12. Идентификация системного взаимодействия качества жизни и качества экономического роста : монография / О.И. Бетин, Б.И. Герасимов, О.А. Ковынёва и др. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – 196 с.

13. Качество в XXI веке. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития / под ред. Т. Конти, Е. Кондо, Г. Ватсона ; пер. с англ. А. Раскина. – М. : Стандарты и качество, 2005. – 232 с.

14. Пономарев, С.В. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества : учеб. пособие / С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, В.Я. Белобрагин. – М. : Стандарты и качество, 2004. – 248 с.

15. Россия на пути к новой экономике. К 100-летию Российской экономической академии им. Г.В. Плеханова. К 150-летию со дня рождения Г.В. Плеханова : монография / под ред. В.И. Видяпина, Г.П. Журавлевой. – М., 2006. – 431 с.

16. Салимова, Т.А. Самооценка деятельности организации : учеб. пособие / Т.А. Салимова, Ю.Р. Еналеева. – Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2005. – 188 с.

17. Управление качеством : учеб. пособие / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. – М. : КНОРУС, 2005. – 272 с.

18. Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества : учеб. пособие / С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, В.Я. Белобрагин и др. – М. : Стандарты и качество, 2005. – 248 с.

19. Щукин, О.С. Генезис категории «качество» в методологии самооценки организации / О.С. Щукин. – Воронеж : Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2005. – 184 с.

20. Щукин, О.С. Самооценка деятельности организации по централизованной модели: концептуально-методологические основы адаптивного подхода : монография / О.С. Щукин. – Воронеж : Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2007. – 295 с.

21. Четыркин, Е.М. Методы финансовых и коммерческих расчётов / Е.М. Четыркин. – М. : Дело ЛТД, 1995. – 320 с.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины . . . . .	3
2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины . . . . .	3
3. Наименование тем, их содержание . . . . .	4
4. Методические указания по проведению практических занятий . . . . .	5
5. Вопросы для обсуждения и примерные темы докладов и рефератов . . . . .	6
6. Тесты . . . . .	9
Список литературы . . . . .	17

Учебное издание

# **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Программа, методические указания  
по проведению практических занятий для бакалавров  
экономических специальностей

Составитель

**ЖАЛНИНА Анастасия Вячеславовна**

Редактор **О. М. Гурьянова**

Компьютерное макетирование **М. А. Евсейчевой**

Подписано в печать 03.07.2012.

Объем 1,16 усл. печ. л. Тираж 100. Заказ № 386.

Издательско-полиграфический центр

ФГБОУ ВПО «ТГТУ»

392000, г. Тамбов, ул. Советская, д. 106, к. 14