

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль): **Экономика и управление на предприятии**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**

Кафедра: **менеджмента, кафедра менеджмента**

Курс: **3**

Семестр: **5**

Учебный план набора 2017 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 5 семестр | Всего | Единицы |
|---|-----------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции | 36 | 36 | часов |
| 2 | Практические занятия | 18 | 18 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 54 | 54 | часов |
| 4 | Самостоятельная работа | 54 | 54 | часов |
| 5 | Всего (без экзамена) | 108 | 108 | часов |
| 6 | Подготовка и сдача экзамена | 36 | 36 | часов |
| 7 | Общая трудоемкость | 144 | 144 | часов |
| | | 4.0 | 4.0 | З.Е |

Экзамен: 5 семестр

Томск 2017

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденного 12 января 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры « ___ » _____ 20__ года, протокол № _____.

Разработчик:

доцент каф. менеджмента _____ А. В. Богомолова

Заведующий обеспечивающей каф.
менеджмента

_____ М. А. Афонасова

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан ЭФ _____ А. В. Богомолова

Заведующий выпускающей каф.
менеджмента

_____ М. А. Афонасова

Эксперт:

зав. кафедрой, профессор кафедра
менеджмента

_____ М. А. Афонасова

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, а так же деятельности отечественных предприятий и организаций.

1.2. Задачи дисциплины

- ознакомление с системой управления качеством в организации;
- ознакомление с элементами контроля качества в организации;
- ознакомление с процессом планирования качества в организации;
- ознакомление с особенностями профессиональной деятельности специалистов в области управления качеством
 - в организации;
 - формирование базовых навыков работы в команде в ходе управления качеством в организации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством» (Б1.Б.23) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Планирование на предприятии, Управление проектами, Экономика и организация производства.

Последующими дисциплинами являются: Бизнес- планирование, Правоведение, Стратегический менеджмент, Управление инновациями.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-6 владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества в организации; методы осуществления контроля и анализа качества в производственных системах; основные виды затрат на качество; методологию и терминологию управления качеством в производственной и организационной деятельности; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества производственной и организационной деятельности.

- **уметь** использовать методы оценки уровня качества производственных и организационных процессов, на различных этапах жизненного цикла; применять статистические методы измерения и управления качеством для анализа проблем и поиска их решения; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества организационной и производственной деятельности; решать практические задачи по управлению качеством в производственной и организационной деятельности.

- **владеть** категориальным аппаратом управления качеством производственной и организационной деятельности; методикой расчета основных экономических показателей качества организационной и производственной деятельности; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|----------------------------|-------------|-----------|
| | | 5 семестр |
| Аудиторные занятия (всего) | 54 | 54 |

| | | |
|---|-----|-----|
| Лекции | 36 | 36 |
| Практические занятия | 18 | 18 |
| Самостоятельная работа (всего) | 54 | 54 |
| Проработка лекционного материала | 28 | 28 |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 26 | 26 |
| Всего (без экзамена) | 108 | 108 |
| Подготовка и сдача экзамена | 36 | 36 |
| Общая трудоемкость ч | 144 | 144 |
| Зачетные Единицы | 4.0 | 4.0 |

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

| Названия разделов дисциплины | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|---|--------|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 5 семестр | | | | | |
| 1 Качество как экономическая категория и объект управления | 4 | 0 | 4 | 8 | ОПК-6 |
| 2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством | 4 | 2 | 8 | 14 | ОПК-6 |
| 3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество. | 4 | 4 | 10 | 18 | ОПК-6 |
| 4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации | 4 | 4 | 8 | 16 | ОПК-6 |
| 5 Методы и системы управления качеством в организации | 6 | 0 | 4 | 10 | ОПК-6 |
| 6 Инструменты контроля качества | 8 | 4 | 10 | 22 | ОПК-6 |
| 7 Основные понятия квалиметрии | 6 | 4 | 10 | 20 | ОПК-6 |
| Итого за семестр | 36 | 18 | 54 | 108 | |
| Итого | 36 | 18 | 54 | 108 | |

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

| Названия разделов | Содержание разделов дисциплины по лекциям | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|--|-----------------|-------------------------|
| 5 семестр | | | |
| 1 Качество как экономическая категория и объект управления | Понятие качества. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Эволюция взглядов на качество. Понятие стандартизации и сертификации. | 4 | ОПК-6 |
| | Итого | 4 | |
| 2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством | Основные этапы развития деятельности по управлению качеством в России. Системы качества: БИП, КАНАР-СПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки. Теория и практика зарубежного управления качеством. Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути. Современные направления развития концепции управления качеством. Звезды качества. | 4 | ОПК-6 |
| | Итого | 4 | |
| 3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество. | Принципы Деминга. Общесистемные принципы. Общие функции управления качеством: планирование, организация, мотивация, контроль. Цикл Деминга. Специальные принципы управления качеством. Подсистемы управления качеством. Петля и спираль управления качеством. Системный и процессный подходы к управлению качеством. | 4 | ОПК-6 |
| | Итого | 4 | |
| 4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации | Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006. | 4 | ОПК-6 |
| | Итого | 4 | |
| 5 Методы и системы управления качеством в организации | Классификация затрат на качество. Оценка затрат на качество. Содержание и сущность технологического, статистического и экономического методов управления качеством. | 6 | ОПК-6 |
| | Итого | 6 | |
| 6 Инструменты контроля качества | Оценка качества процессов, продук- | 8 | ОПК-6 |

| | | | |
|--------------------------------|--|----|-------|
| | ции. Измерительный метод, регистрационный метод, органолептический метод, расчетный метод. Традиционный, экспертный и социологический методы. | | |
| | Итого | 8 | |
| 7 Основные понятия квалиметрии | Возникновение науки об оценке качества. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Методология определения и оценивания качества | 6 | ОПК-6 |
| | Итого | 6 | |
| Итого за семестр | | 36 | |

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

| Наименование дисциплин | № разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Предшествующие дисциплины | | | | | | | |
| 1 Планирование на предприятии | | + | + | | + | + | |
| 2 Управление проектами | + | + | + | + | + | + | + |
| 3 Экономика и организация производства | + | + | + | + | + | + | + |
| Последующие дисциплины | | | | | | | |
| 1 Бизнес- планирование | | + | | | + | + | |
| 2 Правоведение | | | | + | | | |
| 3 Стратегический менеджмент | + | + | + | + | + | + | + |
| 4 Управление инновациями | | | + | + | | + | + |

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

| Компетенции | Виды занятий | | | Формы контроля |
|-------------|--------------|----------------------|------------------------|----------------|
| | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | |
| | | | | |

| | | | | |
|-------|---|---|---|----------------------------------|
| ОПК-6 | + | + | + | Экзамен, Опрос на занятиях, Тест |
|-------|---|---|---|----------------------------------|

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов | Наименование практических занятий (семинаров) | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|-----------------|-------------------------|
| 5 семестр | | | |
| 2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством | Философия качества, эволюция понятия качества, 14 принципов Деминга, концепция тотального управления качеством, Российский и международный опыт обеспечения качества. Премии в области качества | 2 | ОПК-6 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество. | Процессы проектирования, планирования, прогнозирования. Технологическое материально-техническое обеспечение качества | 4 | ОПК-6 |
| | Итого | 4 | |
| 4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации | Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006. | 4 | ОПК-6 |
| | Итого | 4 | |
| 6 Инструменты контроля качества | Процедуры управления проектом. Модели системы управления качеством. Оценка затрат на качество. Построение диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы. Построение контрольных карт. | 4 | ОПК-6 |
| | Итого | 4 | |
| 7 Основные понятия квалитметрии | Роль метрологии в управлении качеством. Семь инструментов контроля качества. Метод расстановки приоритетов. | 4 | ОПК-6 |
| | Итого | 4 | |
| Итого за семестр | | 18 | |

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в

таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|---|---|--------------------|-------------------------|----------------------------------|
| 5 семестр | | | | |
| 1 Качество как экономическая категория и объект управления | Проработка лекционного материала | 4 | ОПК-6 | Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
| | Итого | 4 | | |
| 2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОПК-6 | Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 4 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОПК-6 | Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 4 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОПК-6 | Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 4 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 5 Методы и системы управления качеством в организации | Проработка лекционного материала | 4 | ОПК-6 | Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
| | Итого | 4 | | |
| 6 Инструменты контроля качества | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОПК-6 | Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 4 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 7 Основные понятия квалитметрии | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОПК-6 | Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 4 | | |
| | Итого | 10 | | |
| Итого за семестр | | 54 | | |

| | | | | |
|-------|-----------------------------|----|--|---------|
| | Подготовка и сдача экзамена | 36 | | Экзамен |
| Итого | | 90 | | |

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

| Элементы учебной деятельности | Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра | Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ | Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра | Всего за семестр |
|-------------------------------|--|---|---|------------------|
| 5 семестр | | | | |
| Опрос на занятиях | 8 | 12 | 20 | 40 |
| Тест | | 12 | 18 | 30 |
| Итого максимум за период | 8 | 24 | 38 | 70 |
| Экзамен | | | | 30 |
| Нарастающим итогом | 8 | 32 | 70 | 100 |

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

| Баллы на дату контрольной точки | Оценка |
|---|--------|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 5 |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 4 |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 3 |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 2 |

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС) | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS) |
|--------------------------------------|--|-------------------------|
| 5 (отлично) (зачтено) | 90 - 100 | A (отлично) |
| 4 (хорошо) (зачтено) | 85 - 89 | B (очень хорошо) |
| | 75 - 84 | C (хорошо) |
| | 70 - 74 | D (удовлетворительно) |
| 65 - 69 | | |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | 60 - 64 | E (посредственно) |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов | F (неудовлетворительно) |

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / В. Е. Магер. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 176 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 174. - ISBN 978-5-16-004764-5 (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)

12.2. Дополнительная литература

1. Управление качеством : учебное пособие / В. Н. Жигалова ; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики. - Томск : ТМЦДО, 2010. - 253 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)
2. Управление качеством : Учебник для вузов / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : Инфра-М, 2008. - 211[13] с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 211. - ISBN 978-5-16-002493-6 (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Управление проектами : Учебное пособие для вузов / М. В. Романова. - М. : ФОРУМ, 2007 ; М. : Инфра-М, 2007. - 253[2] с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 248-250. - ISBN 978-5-8199-0308-7. - ISBN 978-5-16-002920-7 (наличие в библиотеке ТУСУР - 21 экз.)

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление качеством: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов / Матолыгина Н. Ю. - 2012. 14 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/2753>, дата обращения: 22.05.2017.
2. Управление качеством: Методические указания для проведения практических занятий / Трубоченко Т. Г. - 2012. 11 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/2019>, дата обращения: 22.05.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. Информационно-аналитический журнал - <http://www.pmmagazine.ru>.
2. Microsoft Project - <http://www.ms-project.ru>.
3. Компания p.m.Office - <http://www.pmo.ru>.
4. Компания PM Expert - <http://www.pmexpert.ru>.

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются наглядные пособия в виде презентаций по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических (семинарских) занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу 634034, Томская область, г. Томск, Красноармейская улица, д. 146. ауд. 503. Состав оборудования: Учебная мебель; Доска магнитно-маркерная -1шт.; Коммутатор D-Link Switch 24 port - 1шт.; Компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. -14 шт. Используется лицензионное программное обеспечение, пакеты версией не ниже: Microsoft Windows XP Professional with SP3/Microsoft Windows 7 Professional with SP1; Microsoft Windows Server 2008 R2; Visual Studio 2008 EE with SP1; Microsoft Office Visio 2010; Microsoft Office Access 2003; VirtualBox 6.2. Имеется помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634034, г. Томск, ул. Красноармейская, 146, 2 этаж, ауд. 204. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 7 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрением** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеомониторов для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

| Категории студентов | Виды дополнительных оценочных средств | Формы контроля и оценки результатов обучения |
|----------------------|--|---|
| С нарушениями слуха | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы | Преимущественно письменная проверка |
| С нарушениями зрения | Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам | Преимущественно устная проверка (индивидуально) |

| | | |
|---|---|--|
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата | Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету | Преимущественно дистанционными методами |
| С ограничениями по общемедицинским показаниям | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы | Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Управление качеством

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль): **Экономика и управление на предприятии**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**

Кафедра: **менеджмента, кафедра менеджмента**

Курс: **3**

Семестр: **5**

Учебный план набора 2017 года

Разработчик:

– доцент каф. менеджмента А. В. Богомолова

Экзамен: 5 семестр

Томск 2017

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

| Код | Формулировка компетенции | Этапы формирования компетенций |
|-------|--|--|
| ОПК-6 | владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций | <p>Должен знать основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества в организации; методы осуществления контроля и анализа качества в производственных системах; основные виды затрат на качество; методологию и терминологию управления качеством в производственной и организационной деятельности; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества производственной и организационной деятельности.;</p> <p>Должен уметь использовать методы оценки уровня качества производственных и организационных процессов, на различных этапах жизненного цикла; применять статистические методы измерения и управления качеством для анализа проблем и поиска их решения; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества организационной и производственной деятельности; решать практические задачи по управлению качеством в производственной и организационной деятельности. ;</p> <p>Должен владеть категориальным аппаратом управления качеством производственной и организационной деятельности; методикой расчета основных экономических показателей качества организационной и производственной деятельности; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством. ;</p> |

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

| Показатели и критерии | Знать | Уметь | Владеть |
|-----------------------|-------|-------|---------|
| | | | |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|--|
| Отлично (высокий уровень) | Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы |
| Хорошо (базовый уровень) | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | Обладает базовыми общими знаниями | Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач | Работает при прямом наблюдении |

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОПК-6

ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|-------------------|--|--|--|
| Содержание этапов | основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества в организации; методы осуществления контроля и анализа качества в производственных системах; основные виды затрат на качество; методологию и терминологию управления качеством в производственной и организационной деятельности; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества производственной и организационной деятельности | использовать методы оценки уровня качества производственных и организационных процессов, на различных этапах жизненного цикла; применять статистические методы измерения и управления качеством для анализа проблем и поиска их решения; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества организационной и производственной деятельности; решать практические задачи по управлению качеством в производственной и организационной деятельности | категориальным аппаратом управления качеством производственной и организационной деятельности; методикой расчета основных экономических показателей качества организационной и производственной деятельности; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством |
| Виды занятий | <ul style="list-style-type: none"> • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельная работа; |

| | | | |
|----------------------------------|---|---|--|
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Опрос на занятиях; • Тест; • Экзамен; | <ul style="list-style-type: none"> • Опрос на занятиях; • Тест; • Экзамен; | <ul style="list-style-type: none"> • Экзамен; |
|----------------------------------|---|---|--|

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------|--|---|--|
| Отлично (высокий уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • сформированы систематические представления о: основных понятиях управления качеством, различных видах систем обеспечения качества в организации; методах осуществления контроля и анализа качества в производственных системах; основных видах затрат на качество; методологии и терминологии управления качеством в производственной и организационной деятельности; современных методах прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества производственной и организационной деятельности. ; | <ul style="list-style-type: none"> • полностью сформированы умения: использовать методы оценки уровня качества производственных и организационных процессов, на различных этапах жизненного цикла; применять статистические методы измерения и управления качеством для анализа проблем и поиска их решения; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества организационной и производственной деятельности; решать практические задачи по управлению качеством в производственной и организационной деятельности ; | <ul style="list-style-type: none"> • успешное и систематическое владение: категориальным аппаратом управления качеством производственной и организационной деятельности; методикой расчета основных экономических показателей качества организационной и производственной деятельности; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством ; |
| Хорошо (базовый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • сформированы, но содержат отдельные пробелы представления об: основных понятиях управления качеством, различных видах систем обеспечения качества в организации; методах осуществления контроля и анализа качества в производственных системах; основных видах затрат на качество; методологии и терминологии управления качеством в производственной и организационной деятельности; современных методах прогнозирования и | <ul style="list-style-type: none"> • студент демонстрирует успешное, но содержащее отдельные пробелы умение: использовать методы оценки уровня качества производственных и организационных процессов, на различных этапах жизненного цикла; применять статистические методы измерения и управления качеством для анализа проблем и поиска их решения; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества организационной и производствен- | <ul style="list-style-type: none"> • в целом успешное, но не систематическое владение: категориальным аппаратом управления качеством производственной и организационной деятельности; методикой расчета основных экономических показателей качества организационной и производственной деятельности; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством ; |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | обеспечения заданного уровня качества производственной и организационной деятельности. ; | ной деятельности; решать практические задачи по управлению качеством в производственной и организационной деятельности ; | |
| Удовлетворительный (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • студент демонстрирует неполные представления об: основных понятиях управления качеством, различных видах систем обеспечения качества в организации; методах осуществления контроля и анализа качества в производственных системах; основных видах затрат на качество; методологии и терминологии управления качеством в производственной и организационной деятельности; современных методах прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества производственной и организационной деятельности. ; | <ul style="list-style-type: none"> • студент демонстрирует неуверенное умение: использовать методы оценки уровня качества производственных и организационных процессов, на различных этапах жизненного цикла; применять статистические методы измерения и управления качеством для анализа проблем и поиска их решения; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества организационной и производственной деятельности; решать практические задачи по управлению качеством в производственной и организационной деятельности ; | <ul style="list-style-type: none"> • фрагментарное владение: категориальным аппаратом управления качеством производственной и организационной деятельности; методикой расчета основных экономических показателей качества организационной и производственной деятельности; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством ; |

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Тестовые задания

- 1. В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:
 - а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;
 - б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;
 - в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»
- 2. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:
 - а) количественные, сюрпризные характеристики;
 - б) обязательные, сюрпризные характеристики;
 - в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики
- 3. В соответствии с определением ISO термин «качество» означает:
 - а) соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;

- б) совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- в) согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги); г) документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.
- 4. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:
 - а) в фазе отбраковки;
 - б) в фазе контроля качества;
 - в) в фазе управления качеством.
- 5. Главными составляющими качества продукта являются:
 - а) технические характеристики;
 - б) безопасность и надежность;
 - в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.
- 6. Для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах, используются:
 - а) статистические методы;
 - б) цикл Деминга;
 - в) система Шинго;
 - г) benchmarking.
- 7. Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:
 - а) избавиться от нерадивых работников;
 - б) провести корректировку всей системы управления компанией;
 - в) ужесточить контроль всех процессов в компании.

3.2 Темы опросов на занятиях

- Понятие качества.
- Значение повышения качества.
- Качество как объект управления.
- Эволюция взглядов на качество.
- Понятие стандартизации и сертификации.
- Основные этапы развития деятельности по управлению качеством в России.
- Системы качества: БИП, КАНАРСПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки.
- Теория и практика зарубежного управления качеством.
- Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути.
- Современные направления развития концепции управления качеством. Звезды качества.
- Принципы Деминга. Общесистемные принципы.
- Общие функции управления качеством: планирование, организация, мотивация, контроль. Цикл Деминга.
 - Специальные принципы управления качеством.
 - Подсистемы управления качеством.
 - Петля и спираль управления качеством.
 - Системный и процессный подходы к управлению качеством.
 - Классификация затрат на качество.
 - Оценка затрат на качество.
 - Содержание и сущность технологического, статистического и экономического методов управления качеством.
- Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.
 - Оценка качества процессов, продукции. Измерительный метод, регистрационный метод, органолептический метод, расчетный метод. Традиционный, экспертный и социологический методы.
 - Возникновение науки об оценке качества.

- Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
- Методология определения и оценивания качества

3.3 Экзаменационные вопросы

- Понятие качества.
- Значение повышения качества.
- Качество как объект управления.
- Понятие стандартизации и сертификации.
- Основные этапы развития деятельности по управлению качеством в России.
- Системы качества: БИП, КАНАРСПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки.
- Теория и практика зарубежного управления качеством.
- Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути.
- Современные направления развития концепции управления качеством Принципы Деминга.
- Общие функции управления качеством.
- Подсистемы управления качеством.
- Петля и спираль управления качеством.
- Системный и процессный подходы к управлению качеством.
- Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия.
- Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.
- Классификация затрат на качество.
- Оценка затрат на качество.
- Содержание и сущность технологического, статистического и экономического методов управления качеством.
- Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
- Оценка качества процессов, продукции. Методы контроля качества продукции, процессов, проектов.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / В. Е. Магер. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 176 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 174. - ISBN 978-5-16-004764-5 (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)

4.2. Дополнительная литература

1. Управление качеством : учебное пособие / В. Н. Жигалова ; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики. - Томск : ТМЦДО, 2010. - 253 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)
2. Управление качеством : Учебник для вузов / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : Инфра-М, 2008. - 211[13] с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 211. - ISBN 978-5-16-002493-6 (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Управление проектами : Учебное пособие для вузов / М. В. Романова. - М. : ФОРУМ, 2007 ; М. : Инфра-М, 2007. - 253[2] с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 248-250. - ISBN 978-5-8199-0308-7. - ISBN 978-5-16-002920-7 (наличие в библиотеке ТУСУР - 21 экз.)

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление качеством: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов / Матолыгина Н. Ю. - 2012. 14 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/2753>, свободный.

2. Управление качеством: Методические указания для проведения практических занятий / Трубченко Т. Г. - 2012. 11 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/2019>, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Информационно-аналитический журнал - <http://www.pmmagazine.ru>.
2. Microsoft Project - <http://www.ms-project.ru>.
3. Компания p.m.Office - <http://www.pmo.ru>.
4. Компания PM Expert - <http://www.pmexpert.ru>.