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.

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

Согласована на портале № 20297

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 9 от «12» 4 2017 г.

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

Согласована на портале № 20297

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

Согласована на портале № 20297

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 организзции	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	

Согласована на портале № 20297

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, 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.	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

Согласована на портале № 20297

	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	

Согласована на портале № 20297

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 квалиметрии	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

Согласована на портале № 20297

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 квалиметрии	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-6	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	10		
Итого за семестр		54		

Согласована на портале № 20297

	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)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Согласована на портале № 20297

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 / Трубченко 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.

Согласована на портале № 20297

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 Ce1eron 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 зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей 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)

Согласована на портале № 20297

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.

Согласована на портале № 20297

Приложение 1

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

Согласована на портале № 20297

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	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.; 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. ; 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. ;

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

Согласована на портале № 20297

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	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;

Согласована на портале № 20297

Используемые средства оценивания	• Опрос на занятиях; • Тест; • Экзамен;	• Опрос на занятиях; • Тест; • Экзамен;	• 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)	• 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. ;	• 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 ;	• 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)	• 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	• студент демонстрирует успешное, но содержащие 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-	• 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 ;

Согласована на портале № 20297

	обеспечения заданного уровня качества производственной и организационной деятельности. ;	ной деятельности; решать практические задачи по управлению качеством в производственной и организационной деятельности ;	
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• 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. ;	• 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 ;	• 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;

Согласована на портале № 20297

– 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.

Согласована на портале № 20297

– 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 фор-мирования 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.

Согласована на портале № 20297

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.

Согласована на портале № 20297