МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.03 Управление персоналом**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**
Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **3**
Семестр: **5**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	38	38	часов
2	Практические занятия	18	18	часов
3	Всего аудиторных занятий	56	56	часов
4	Самостоятельная работа	88	88	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е.

Зачет: 5 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 39875

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 6 от «14» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного 14.12.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. менеджмента _____ А. В. Богомолова

Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЭФ _____ А. В. Богомолова

Заведующий выпускающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Эксперты:

зав. кафедрой, профессор кафедры менеджмента _____ М. А. Афонасова

Доцент кафедры менеджмента (менеджмента) _____ В. Н. Жигалова

Согласована на портале № 39875

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 отечественных предприятий и организаций.

1.2. Задачи дисциплины

– овладеть теоретическими основами и принципами менеджмента качества;

– изучить наиболее существенные законодательные и организационные особенности менеджмента качества в России;

– изучить основные принципы построения системы менеджмента качества на предприятии;

– научиться использовать инструменты менеджмента качества в профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством» (Б1.В.ОД.13) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Правоведение, Управление проектами.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-5 способностью анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации;

– ПК-7 знанием целей, задач и видов аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации, умением разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала и владением навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества в организации; основные понятия, с помощью которых анализируются социально-экономические проблемы и процессы управления качеством в организации; технологии управления развитием персонала (организации обучения персонала; организации текущей деловой оценки, в том числе аттестации персонала; существующие квалификационные требования по должностям служащих и профессиям рабочих для обеспечения заданного уровня качества продукции и услуг.

– **уметь** использовать методы оценки уровня качества процессов производственной и организационной деятельности; применять статистические методы измерения и управления качеством для анализа проблем и поиска их решения; устанавливать сроки и организационные требования к проведению деловой оценки и аттестации персонала с учетом стратегических планов организации в области управления качеством; использовать различные количественные методы анализа в целях получения данных о персонале, результатах его деятельности в оперативном и стратегическом аспектах; решать практические задачи по управлению качеством в производственной, организационной инновационной деятельности.

– **владеть** категориальным аппаратом управления качеством производственной и организационной деятельности; методикой расчета основных экономических показателей качества организационной и производственной деятельности; навыками обоснования и документирования внедрения технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений; 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

Согласована на портале № 39875

		5 семестр
Аудиторные занятия (всего)	56	56
Лекции	38	38
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа (всего)	88	88
Проработка лекционного материала	42	42
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	16	16
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	30	30
Всего (без экзамена)	144	144
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	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
5 семестр					
1 Качество как экономическая категория и объект управления	4	0	6	10	ОПК-5, ПК-7
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	4	2	12	18	ОПК-5, ПК-7
3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество.	4	4	12	20	ОПК-5, ПК-7
4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	6	4	24	34	ОПК-5, ПК-7
5 Методы и системы управления качеством в организации	6	0	10	16	ОПК-5, ПК-7
6 Инструменты контроля качества	8	4	12	24	ОПК-5, ПК-7
7 Основные понятия квалиметрии	6	4	12	22	ОПК-5, ПК-7
Итого за семестр	38	18	88	144	
Итого	38	18	88	144	

Согласована на портале № 39875

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-5, ПК-7
	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-5, ПК-7
	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-5, ПК-7
	Итого	4	
4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.Требования стандартов управления качеством в отношении персонала.Карты процессов по управлению персоналом.	6	ОПК-5, ПК-7
	Итого	6	
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-5, ПК-7
	Итого	6	
6 Инструменты контроля качества	Оценка качества процессов, продукции. Измерительный метод, регистрационный метод, органолептический метод, расчетный метод. Традиционный, экспертный и социологический методы.	8	ОПК-5, ПК-7
	Итого	8	

Согласована на портале № 39875

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-5, ПК-7
	Итого	6	
Итого за семестр		38	

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 Правоведение				+			
2 Управление проектами	+	+	+	+	+	+	+

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, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-5	+	+	+	Опрос на занятиях, Зачет, Тест
ПК-7	+	+	+	Опрос на занятиях, Зачет, 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	2	ОПК-5, ПК-7

Согласована на портале № 39875

	качества		
	Итого	2	
3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество.	Процессы проектирования, планирования, прогнозирования. Технологическое, материально-техническое и кадровое обеспечение качества	4	ОПК-5, ПК-7
	Итого	4	
4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия.Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.Требования стандартов управления качеством в отношении персонала.Карты процессов по управлению персоналом.	4	ОПК-5, ПК-7
	Итого	4	
6 Инструменты контроля качества	Модели системы управления качеством.Оценка затрат на качество. Построение диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы. Построение контрольных карт.	4	ОПК-5, ПК-7
	Итого	4	
7 Основные понятия квалиметрии	Роль метрологии в управлении качеством. Семь инструментов контроля качества. Метод расстановки приоритетов.	4	ОПК-5, ПК-7
	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	6	ОПК-5, ПК-7	Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-5, ПК-7	Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	12		
3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-5, ПК-7	Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного	6		

Согласована на портале № 39875

качество.	материала			
	Итого	12		
4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-5, ПК-7	Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	12		
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	24		
5 Методы и системы управления качеством в организации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4	ОПК-5, ПК-7	Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	10		
6 Инструменты контроля качества	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-5, ПК-7	Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	12		
7 Основные понятия квалиметрии	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-5, ПК-7	Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	12		
Итого за семестр		88		
Итого		88		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

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				
Зачет			30	30
Опрос на занятиях	8	12	20	40
Тест		12	18	30

Согласована на портале № 39875

Итого максимум за период	8	24	68	100
Нарастающим итогом	8	32	100	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)

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.)

2. Зекунов, А. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — М. Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Серия Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Режим доступа https//biblio-online.ru/book/3995E07A-D712-4DDE-BB6B-18081C339B50 - Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/3995E07A-D712-4DDE-BB6B-18081C339B50 (дата обращения: 20.07.2018).

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. Литвинюк, А. А. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А. А. Литвинюк. — М. Издательство Юрайт, 2019. — 398 с. — (Серия Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3610-0. — Режим

Согласована на портале № 39875

доступа https//biblio-online.ru/book/F0C5A3D8-E101-46AB-8CB6-EB1BB742A84F - Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/F0C5A3D8-E101-46AB-8CB6-EB1BB742A84F (дата обращения: 20.07.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов / Матолыгина Н. Ю. - 2012. 14 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/2753 (дата обращения: 20.07.2018).
2. Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. Издательство Юрайт, 2018. — 323 с. — (Серия Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Режим доступа https//biblio-online.ru/book/D530DC90-B066-4FDE-8759-EB1C61C5569F - Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/D530DC90-B066-4FDE-8759-EB1C61C5569F (дата обращения: 20.07.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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. Профессиональные базы данных и информационные справочные 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.

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное 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 демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 304 ауд.

Согласована на портале № 39875

Описание имеющегося оборудования:
- Компьютеры;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- FoxitReader
- Google Chrome
- Microsoft Windows 7 Pro
- Mozilla Firefox
- OpenOffice

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:
- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:
- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

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

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **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 комфортного просмотра.

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

Согласована на портале № 39875

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. 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. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;

б) найма рабочих на предприятие;

в) отбора персонала для занимания определенной должности;

г) согласно действующему законодательству.

д) достижения стратегических целей предприятия.

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.

8. Комплексная оценка работы персонала - это:

а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;

б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;

в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;

г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.

д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологи-

Согласована на портале № 39875

ческих опросов.

9. Комплексный показатель качества рассчитывается:

а) как процентное соотношение величины параметра оцениваемого изделия и величины параметра базового изделия;

б) сводный параметрический индекс методом средневзвешенного;

в) суммарное значение всех оцениваемых показателей изделия;

г) соотношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации или потребления продукции и суммарных затрат на приобретение и использование этой продукции.

10. Определение квалификации специалиста, уровня знаний либо отзыв о его способностях, деловых и иных качествах:

а) аттестация;

б) дискриминация;

в) авторизация;

г) должностная инструкция;

д) апробация.

12. Принцип «Роль руководства» означает, что:

а) на предприятии должно быть умелое руководство;

б) руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации;

в) руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации.

13. Какие из перечисленных методов не относятся к организационным методам управления качеством:

а) распорядительные;

б) регламентирующие;

в) психологические;

г) дисциплинарные.

14. Какие из перечисленных методов не относятся к экономическим методам управления качеством:

а) методы экономического стимулирования и материальной заинтересованности;

б) методы технологического регулирования качества продукции и процессов;

в) ценообразование с учетом уровня качества;

г) финансирование деятельности в области качества.

15. К каким методам управления качеством относятся директивы и приказы:

а) организационные;

б) распорядительные;

в) регламентирующие;

г) дисциплинарные.

16. К внутрифирменным средствам реализации организационных методов управления качеством по отношению к предприятию не относятся:

а) приказ директора о создании СМК на предприятии;

б) формирование корпоративной культуры организации, ориентированной на повышение качества;

в) документирование СМК на предприятии;

г) объявление благодарности сотруднику за высокие показатели качества работы и награждение денежной премией.

17. Стратегическое управление в области качества на предприятии не включает:

Согласована на портале № 39875

а) стратегию качества;
б) политику в области качества;
в) правила принятия решений в области качества;
г) приоритетное распределение ресурсов для обеспечения деятельности в области качества на предприятии.

18. Определение, которое не относится к понятию «затраты на обеспечение качества продукции», — это:
а) особый вид затрат, связанных со специальной функцией обеспечения качества на всех стадиях производственного процесса при формировании качества;
б) особый вид затрат, связанных с мероприятиями, корректирующими и предотвращающими появление некачественной продукции;
в) особый вид затрат, связанных с финансированием повышения уровня качественных свойств продукции;
г) особый вид затрат, относящихся к потерям предприятия, связанным с необеспечением качества.

19. Классификация затрат на качество может производиться:
а) по экономическим элементам;
б) по статьям калькуляции;
в) по центрам затрат;
г) по всем вышеперечисленным признакам.

20. По характеру затраты на качество могут быть:
а) только текущими;
б) только единовременными;
в) и текущими, и единовременными.

14.1.2. Зачёт

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.

Жизненный цикл организации и влияние качества управления персоналом на его длительность.

Современные направления развития концепции управления качеством Принципы Деминга.

Общие функции управления качеством.

Подсистемы управления качеством.

Петля и спираль управления качеством.

Согласована на портале № 39875

Системный и процессный подходы к управлению качеством.

Мотивация и стимулирование персонала в СМК.

Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.

Развитие профессионализма работников.

Методы оценки качества персонала.

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, персонала. Методы контроля качества продукции, процессов, проектов.

14.1.3. 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.
Требования стандартов управления качеством в отношении персонала.
Карты процессов по управлению персоналом.
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

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополни-

Согласована на портале № 39875

тельные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	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 материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 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.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 39875