

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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: **38.03.02 Менеджмент**  
Направленность (профиль) / специализация: **Экономика и управление на предприятиях**  
Форма обучения: **заочная**  
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**  
Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**  
Курс: **3**  
Семестр: **5, 6**  
Учебный план набора 2018 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	5 семестр	6 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	4	8	12	часов
2	Практические занятия	0	8	8	часов
3	Всего аудиторных занятий	4	16	20	часов
4	Самостоятельная работа	32	83	115	часов
5	Всего (без экзамена)	36	99	135	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	0	9	9	часов
7	Общая трудоемкость	36	108	144	часов
				4.0	З.Е.

Контрольные работы: 6 семестр - 1

Экзамен: 6 семестр

Томск

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шелупанов А.А.  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 20.12.2017  
Уникальный программный ключ:  
c53e145e-8b20-45aa-9347-a5e4dbb90e8d

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденного 12.01.2016 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 ЗиВФ \_\_\_\_\_ И. В. Осипов  
Заведующий выпускающей каф.  
менеджмента \_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Эксперты:  
зав. кафедрой, профессор кафедры  
менеджмента \_\_\_\_\_ М. А. Афонасова  
Доцент кафедры менеджмента (ме-  
неджмента) \_\_\_\_\_ В. Н. Жигалова

## **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 предприятиях;
- научиться использовать инструменты менеджмента качества в профессиональной деятельности.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Управление качеством» (Б1.В.ОД.12) относится к блоку 1 (вариативная часть).

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

Последующими дисциплинами являются: Бизнес- планирование, Правоведение.

## **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;
- ПК-8 владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества в организации; теоретические положения документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью; сущность и механизмы управления качеством при осуществлении инновационной деятельности; современные методы контроля, прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества производственной, организационной инновационной деятельности.

- **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; применять методы управления качеством организационной, производственной и инновационной деятельности; разрабатывать мероприятия по документальному оформлению внедрения технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений; 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
---------------------------	-------------	----------

		5 семестр	6 семестр
Аудиторные занятия (всего)	20	4	16
Лекции	12	4	8
Практические занятия	8	0	8
Самостоятельная работа (всего)	115	32	83
Проработка лекционного материала	45	20	25
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	30	12	18
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	24	0	24
Выполнение контрольных работ	16	0	16
Всего (без экзамена)	135	36	99
Подготовка и сдача экзамена	9	0	9
Общая трудоемкость, ч	144	36	108
Зачетные Единицы	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	2	0	10	12	ОПК-6, ПК-8
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	0	0	12	12	ОПК-6, ПК-8
3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество.	2	0	10	12	ОПК-6, ПК-8
Итого за семестр	4	0	32	36	
6 семестр					
4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	2	2	28	32	ОПК-6, ПК-8
5 Методы и системы управления качеством в организациях	2	0	17	19	ОПК-6, ПК-8
6 Инструменты контроля качества	4	4	16	24	ОПК-6, ПК-8
7 Основные понятия квалиметрии	0	2	22	24	ОПК-6, ПК-8
Итого за семестр	8	8	83	99	
Итого	12	8	115	135	

## 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.	2	ОПК-6, ПК-8
	Итого	2	
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.	2	ОПК-6, ПК-8
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
6 семестр			
4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.	2	ОПК-6, ПК-8
	Итого	2	
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.	2	ОПК-6, ПК-8
	Итого	2	
6 Инструменты контроля качества	Оценка качества процессов, продукции. Измерительный метод, регистрационный метод, органолептический метод, расчетный метод. Традиционный, экспертный и социологический методы.	4	ОПК-6, ПК-8
	Итого	4	
Итого за семестр		8	
Итого		12	

## 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 Управление качеством	+	+	+	+	+	+	+
2 Управление проектами	+	+	+	+	+	+	+
Последующие дисциплины							
1 Бизнес- планирование		+			+	+	
2 Правоведение				+			

#### 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-6	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Опрос на занятиях, Тест
ПК-8	+	+	+	Контрольная работа, 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
6 семестр			
4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.	2	ОПК-6, ПК-8
	Итого	2	
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, ПК-8
	Итого	4	
7 Основные понятия квалиметрии	Роль метрологии в управлении качеством. Семь инструментов контроля качества. Метод расстановки приоритетов.	2	ОПК-6, ПК-8

	Итого	2	
Итого за семестр		8	
Итого		8	

## 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	10	ОПК-6, ПК-8	Опрос на занятиях, Тест
	Итого	10		
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	12	ОПК-6, ПК-8	Опрос на занятиях, Тест
	Итого	12		
3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество.	Проработка лекционного материала	10	ОПК-6, ПК-8	Опрос на занятиях, Тест
	Итого	10		
Итого за семестр		32		
6 семестр				
4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОПК-6, ПК-8	Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	12		
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	28		
5 Методы и системы управления качеством в организации	Выполнение контрольных работ	8	ОПК-6, ПК-8	Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	9		
	Итого	17		
6 Инструменты контроля качества	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОПК-6, ПК-8	Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционно-	8		

	го материала			
	Итого	16		
7 Основные понятия квалиметрии	Выполнение контрольных работ	8	ОПК-6, ПК-8	Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8		
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	6		
	Итого	22		
Итого за семестр		83		
	Подготовка и сдача экзамена	9		Экзамен
Итого		124		

## 10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

## 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

## 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> (дата обращения: 03.07.2019).

### 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.)

### 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: 03.07.2019).
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> (дата обращения: 03.07.2019).

### **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.

##### **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.

## **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:

- «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;
- «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;
- «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»

2. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:

- количественные, сюрпризные характеристики;
- обязательные, сюрпризные характеристики;
- 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.

8. Конкурентоспособность предприятия — это:

- а) реальная или потенциальная способность проектировать, производить и сбывать на рынке товары, которые по ценовым и неценовым факторам более привлекательны для потребителя, чем товары конкурента;
- б) наличие у фирмы капитала большего, чем у конкурента;
- в) наличие у фирмы подготовленных кадров.

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. Эргономические показатели характеризуют:

- а) свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена;
- б) систему «человек — изделие — среда» и учитывают комплекс гигиенических, антропометрических, физиологических, психологических свойств человека, проявляющихся при взаимодействии с изделием в производственных и бытовых условиях;
- в) целостность композиции, информационную выразительность, рациональность форм;
- г) особенности продукции, обусловливающие при ее эксплуатации или потреблении безопасность человека.

12. К производственно-технологическим показателям относится такой показатель:

- а) как длительность рабочего цикла;
- б) долговечность;
- в) сохраняемость;
- г) материалоемкость.

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:

- 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. 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.

Квалитетрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

Оценка качества процессов, продукции. 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.

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.

Оценка качества процессов, продукции. Измерительный метод, регистрационный метод, органолептический метод, расчетный метод. Традиционный, экспертный и социологический методы.

Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия.

Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.

#### **14.1.4. Темы контрольных работ**

1 Экономические проблемы качества.

2 Конкурентоспособность и качество.

3 Интеллектуальная собственность в управлении качеством.

4 Отечественный опыт управления качеством продукции.

- 5 Зарубежный опыт управления качеством.
- 6 Статистические методы управления качеством.
- 7 Органы государственного контроля и надзора, организация их работы.
- 8 Международная стандартизация.
- 9 Экономические оценки работы по сертификации продукции, услуг и систем качества.
- 10 Показатели и методы оценки уровня качества продукции.
- 11 Планирование и стимулирование качества продукции.
- 12 Правовое обеспечение управления качеством продукции.
- 13 Внедрение зарубежного опыта управления качеством продукции в России.
- 14 Основные методы управления качеством.
- 15 Анализ и учет затрат на качество продукции.

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

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные 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.