

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ**  
**УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»**  
**(ТУСУР)**



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

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

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление качеством в проекте**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**  
Направленность (профиль) / специализация: **Управление проектом**  
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

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

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

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

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Статистика, Теория вероятности, Управление проектами, Экономика предприятия.

Последующими дисциплинами являются: Бизнес- планирование.

## 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                                  | 16  | 16        | 0         |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 46  | 16        | 30        |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 29  | 0         | 29        |
| Выполнение контрольных работ                                      | 24  | 0         | 24        |
| 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 |
|---|---------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>5 семестр</b>  |         |               |              |                            |                         |
| 1 Качество как экономическая категория и объект управления                      | 2       | 0             | 6            | 8                          | ОПК-6, ПК-8             |
| 2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством                     | 0       | 0             | 8            | 8                          | ОПК-6, ПК-8             |
| 3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество. | 2       | 0             | 10           | 12                         | ОПК-6, ПК-8             |
| 4 Нормативно-правовое обеспечение качества                                      | 0       | 0             | 8            | 8                          | ОПК-6, ПК-8             |
| Итого за семестр  | 4       | 0             | 32           | 36                         |                         |
| <b>6 семестр</b>  |         |               |              |                            |                         |
| 5 Методы и системы управления качеством   | 4       | 2             | 18           | 24                         | ОПК-6, ПК-8             |
| 6 Инструменты контроля качества   | 4       | 2             | 34           | 40                         | ОПК-6, ПК-8             |
| 7 Основные понятия квалиметрии  | 0       | 4             | 31           | 35                         | 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 |
|---|--|-----------------|-------------------------|
| <b>5 семестр</b>  |  |                 |                         |
| 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               |                         |
| <b>6 семестр</b>  |  |                 |                         |
| 5 Методы и системы управления качеством   | Классификация затрат на качество. Оценка затрат на качество. Содержание и сущность технологического, статистического и экономического методов управления качеством.  | 4               | ОПК-6, ПК-8             |
|   | Итого  | 4               |                         |
| 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 |
| <b>Предшествующие дисциплины</b> |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 Статистика                     |   |   |   |   |   | + | + |

|                         |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 Теория вероятности    |   |   |   |   | + | + | + |
| 3 Управление проектами  | + | + | + | + | + | + | + |
| 4 Экономика предприятия | + | + | + |   |   |   |   |
| Последующие дисциплины  |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 Бизнес- планирование  |   | + |   |   | + | + |   |

#### 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                               |   |                 |                         |
| 5 Методы и системы управления качеством | 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         | Процедуры управления проектом. Модели системы управления качеством. Оценка затрат на качество. Построение диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы. Построение контрольных карт. | 2               | ОПК-6, ПК-8             |
|   | Итого   | 2               |                         |
| 7 Основные понятия квалитметрии         | Роль метрологии в управлении качеством. Семь инструментов контроля качества. Метод расстановки приоритетов.   | 4               | ОПК-6, ПК-8             |
|   | Итого   | 4               |                         |
| 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                                       |
|---|---|-----------------|-------------------------|--|
| <b>5 семестр</b>  |   |                 |                         |  |
| 1 Качество как экономическая категория и объект управления                      | Проработка лекционного материала                                  | 6               | ОПК-6, ПК-8             | Опрос на занятиях, Тест                              |
|   | Итого   | 6               |                         |  |
| 2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством                     | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 8               | ОПК-6, ПК-8             | Опрос на занятиях, Тест                              |
|   | Итого   | 8               |                         |  |
| 3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество. | Проработка лекционного материала                                  | 10              | ОПК-6, ПК-8             | Опрос на занятиях, Тест                              |
|   | Итого   | 10              |                         |  |
| 4 Нормативно-правовое обеспечение качества                                      | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 8               | ОПК-6, ПК-8             | Опрос на занятиях, Тест                              |
|   | Итого   | 8               |                         |  |
| Итого за семестр  |   | 32              |                         |  |
| <b>6 семестр</b>  |   |                 |                         |  |
| 5 Методы и системы управления качеством   | Выполнение контрольных работ                                      | 6               | ОПК-6, ПК-8             | Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
|   | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 12              |                         |  |
|   | Итого   | 18              |                         |  |
| 6 Инструменты контроля качества   | Выполнение контрольных работ                                      | 6               | ОПК-6, ПК-8             | Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
|   | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 16              |                         |  |
|   | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 12              |                         |  |
|   | Итого   | 34              |                         |  |
| 7 Основные понятия квалитметрии   | Выполнение контрольных работ                                      | 12              | ОПК-6, ПК-8             | Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
|   | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 13              |                         |  |

|                  |   |     |         |
|------------------|---|-----|---------|
|                  | ским занятиям, семинарам  |     |         |
|                  | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 6   |         |
|                  | Итого   | 31  |         |
| 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. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/425062> (дата обращения: 11.05.2020).

#### **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: 11.05.2020).

2. Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450876> (дата обращения: 11.05.2020).

##### **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:

- 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 появи-

лись:

- 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, обуславливающие 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**

1. Понятие качества.
2. Значение повышения качества.

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

#### **14.1.3. Темы опросов на занятиях**

1. Понятие качества.
2. Значение повышения качества.
3. Качество как объект управления.
4. Эволюция взглядов на качество.
5. Понятие стандартизации и сертификации.
6. Принципы Деминга. Общесистемные принципы.
7. Общие функции управления качеством: планирование, организация, мотивация, контроль. Цикл Деминга.
8. Специальные принципы управления качеством.
9. Подсистемы управления качеством.
10. Петля и спираль управления качеством.
11. Системный и процессный подходы к управлению качеством.
12. Классификация затрат на качество.
13. Оценка затрат на качество.
14. Содержание и сущность технологического, статистического и экономического методов управления качеством.
15. Оценка качества процессов, продукции. Измерительный метод, регистрационный метод, органолептический метод, расчетный метод. Традиционный, экспертный и социологический мето-

ды.

#### 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.