

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: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОЕКТА

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**  
Направленность (профиль) / специализация: **Управление проектом**  
Форма обучения: **очно-заочная**  
Факультет: **Заочный и вечерний факультет (ЗиВФ)**  
Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**  
Курс: **4**  
Семестр: **7**  
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	8	8	часов
Практические занятия	8	8	часов
Самостоятельная работа	128	128	часов
Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
Общая трудоемкость	180	180	часов
(включая промежуточную аттестацию)	5	5	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Экзамен	7

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели дисциплины

1. 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

1. Овладеть теоретическими основами и принципами менеджмента качества.
2. Изучить наиболее существенные законодательные и организационные особенности менеджмента качества в России.
3. Изучить основные принципы построения системы менеджмента качества на предприятии.
4. Научиться использовать инструменты менеджмента качества в профессиональной деятельности.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

Модуль дисциплин: Модуль направленности (профиля) (major).

Индекс дисциплины: Б1.В.1.9.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Универсальные компетенции</b>		
-	-	-
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
-	-	-
<b>Профессиональные компетенции</b>		

ПКС-16. Способен разрабатывать и применять на практике показатели оценки качества работы структурного подразделения и инструменты управления качеством проекта	ПКС-16.1. Знает основные понятия управления качеством, виды систем обеспечения и инструменты управления качеством; современные методы контроля, прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества производственной, организационной и проектной деятельности	освоены понятийный аппарат и теоретические знания в области управления качеством; сущность и механизмы управления качеством в проектах; современные методы и инструменты контроля, прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества работы подразделения и в управлении проектами
	ПКС-16.2. Умеет использовать методы оценки уровня качества процессов производственной, организационной и проектной деятельности; применять статистические методы измерения и управления качеством для анализа проблем и поиска их решения; решать практические задачи по управлению качеством	способен использовать методы оценки уровня качества процессов производственной и организационной деятельности; применять методы управления качеством организационной, производственной и инновационной деятельности; решать практические задачи по управлению качеством в проектах
	ПКС-16.3. Владеет методикой расчета основных показателей качества организационной, производственной и проектной деятельности; методами и инструментами управления качеством в проектах	демонстрирует владение категориальным аппаратом управления качеством производственной и организационной деятельности; методиками расчетов основных экономических показателей качества организационной и производственной деятельности; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		7 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	16	16
Лекционные занятия	8	8
Практические занятия	8	8

<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	128	128
Подготовка к тестированию	42	42
Подготовка к устному опросу / собеседованию	86	86
<b>Подготовка и сдача экзамена</b>	36	36
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	180	180
<b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>	5	5

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
<b>7 семестр</b>					
1 Качество как экономическая категория и объект управления	1	-	14	15	ПКС-16
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	1	1	16	18	ПКС-16
3 Функции управления качеством в организации и проектах. Факторы, обеспечивающие качество	1	1	16	18	ПКС-16
4 Нормативно-правовое обеспечение качество в организации и проектах	1	2	16	19	ПКС-16
5 Методы и системы управления качеством в организациях и проектах	1	-	24	25	ПКС-16
6 Инструменты контроля качества	2	2	22	26	ПКС-16
7 Основные понятия квалитметрии	1	2	20	23	ПКС-16
Итого за семестр	8	8	128	144	
Итого	8	8	128	144	

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
<b>7 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.	1	ПКС-16
	Итого	1	

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.	1	ПКС-16
	Итого	1	
3 Функции управления качеством в организации и проектах. 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.	1	ПКС-16
	Итого	1	
4 Нормативно-правовое обеспечение качество в организации и проектах	Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.	1	ПКС-16
	Итого	1	
5 Методы и системы управления качеством в организациях и проектах	Классификация затрат на качество. Оценка затрат на качество. Содержание и сущность технологического, статистического и экономического методов управления качеством.	1	ПКС-16
	Итого	1	
6 Инструменты контроля качества	Оценка качества процессов, продукции. Измерительный метод, регистрационный метод, органолептический метод, расчетный метод. Традиционный, экспертный и социологический методы.	2	ПКС-16
	Итого	2	

7 Основные понятия квалитметрии	Возникновение науки об оценке качества. Квалитметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Методология определения и оценивания качества.	1	ПКС-16
	Итого	1	
Итого за семестр		8	
Итого		8	

### 5.3. Контрольные работы

Не предусмотрено учебным планом

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.5.

Таблица 5.5 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>7 семестр</b>			
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	Философия качества, эволюция понятия качества, 14 принципов Деминга, концепция тотального управления качеством, Российский и международный опыт обеспечения качества. Премии в области качества	1	ПКС-16
	Итого	1	
3 Функции управления качеством в организации и проектах. Факторы, обеспечивающие качество	Процессы проектирования, планирования, прогнозирования. Технологическое материально-техническое обеспечение качества	1	ПКС-16
	Итого	1	
4 Нормативно-правовое обеспечение качество в организации и проектах	Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.	2	ПКС-16
	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	ПКС-16
	Итого	2	

7 Основные понятия квалиметрии	Роль метрологии в управлении качеством. Семь инструментов контроля качества. Метод расстановки приоритетов.	2	ПКС-16
	Итого	2	
Итого за семестр		8	
Итого		8	

### 5.6. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

### 5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>7 семестр</b>				
1 Качество как экономическая категория и объект управления	Подготовка к тестированию	6	ПКС-16	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	8	ПКС-16	Устный опрос / собеседование
	Итого	14		
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	Подготовка к тестированию	6	ПКС-16	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	10	ПКС-16	Устный опрос / собеседование
	Итого	16		
3 Функции управления качеством в организации и проектах. Факторы, обеспечивающие качество	Подготовка к тестированию	6	ПКС-16	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	10	ПКС-16	Устный опрос / собеседование
	Итого	16		
4 Нормативно-правовое обеспечение качество в организации и проектах	Подготовка к тестированию	6	ПКС-16	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	10	ПКС-16	Устный опрос / собеседование
	Итого	16		

5 Методы и системы управления качеством в организациях и проектах	Подготовка к тестированию	6	ПКС-16	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	18	ПКС-16	Устный опрос / собеседование
	Итого	24		
6 Инструменты контроля качества	Подготовка к тестированию	6	ПКС-16	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	16	ПКС-16	Устный опрос / собеседование
	Итого	22		
7 Основные понятия квалиметрии	Подготовка к тестированию	6	ПКС-16	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	14	ПКС-16	Устный опрос / собеседование
	Итого	20		
Итого за семестр		128		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		164		

### 5.8. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.8.

Таблица 5.8 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ПКС-16	+	+	+	Тестирование, Устный опрос / собеседование, Экзамен

### 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

### 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 7.1. 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 - 3 экз.).

2. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/425159>.

3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449768>.

#### 7.2. 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 - 3 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 - 9 экз.).

### **7.3. Учебно-методические пособия**

#### **7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия**

1. Рожков, Н. Н. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07048-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/473455>.

2. Управление качеством. Практикум : 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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450876>.

#### **7.3.2. 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.

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>.

## **8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

### **8.1. 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 достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

### **8.2. 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, 501 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор Acer X1128H;
- Проекционный экран;
- Магнитно-маркерная доска (настенная);
- Магнитно-маркерная доска (на ножках);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- FoxitReader;
- Google Chrome;
- Microsoft Windows 7 Pro;
- Mozilla Firefox;
- OpenOffice;
- Консультант Плюс;

### **8.3. 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, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

### **8.4. 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 зрения** 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.

### **9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

## 9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Качество как экономическая категория и объект управления	ПКС-16	Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	ПКС-16	Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
3 Функции управления качеством в организации и проектах. Факторы, обеспечивающие качество	ПКС-16	Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
4 Нормативно-правовое обеспечение качество в организации и проектах	ПКС-16	Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
5 Методы и системы управления качеством в организациях и проектах	ПКС-16	Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
6 Инструменты контроля качества	ПКС-16	Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов

7 Основные понятия квалиметрии	ПКС-16	Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне <b>ориентирования</b> , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.

4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.
5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Какое понятие качества действует в настоящее время и определено 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»;
  - г) нет правильного ответа.
2. Какие группы характеристик включает в себя Модель Кано?
  - а) количественные, сюрпризные характеристики;
  - б) обязательные, сюрпризные характеристики;
  - в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики;
  - г) нет правильного ответа.
3. Что означает термин «качество» в соответствии с определением ISO?
  - 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;
  - г) нет правильного ответа.
4. Что используются для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах?
  - а) статистические методы;
  - б) цикл Деминга;
  - в) система Шинго;
  - г) benchmarking.
5. В чем заключается 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;
  - г) нет правильного ответа.
6. Какой из показателей относится к производственно-технологическим?
  - а) как длительность рабочего цикла;
  - б) долговечность;
  - в) сохраняемость;
  - г) материалоемкость.
7. Какие из перечисленных методов не относятся к организационным методам управления качеством?
  - а) распорядительные;
  - б) регламентирующие;
  - в) психологические;
  - г) дисциплинарные.

8. 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.
9. К каким методам управления качеством относятся директивы и приказы?
  - а) организационные;
  - б) распорядительные;
  - в) регламентирующие;
  - г) дисциплинарные.
10. Какие методы не относятся к внутрифирменным средствам реализации организационных методов управления качеством по отношению к предприятию?
  - 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.

### **9.1.2. Перечень экзаменационных вопросов**

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.

### **9.1.3. Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования**

1. Управление качеством: система, среда, цель и программа.
2. Функции управления качеством в организации и в проекте.
3. Сущность и содержание отечественных концепций управления качеством.
4. Характеристика современного этапа в управлении качеством.
5. Основные положения японской школы управления качеством.
6. Особенности западного и восточного подхода к управлению качеством.
7. Модели систем управления качеством в компаниях различного профиля в современных условиях.
8. Отраслевые СМК. Требования стандарта, перспективы развития.
9. Последовательность и взаимосвязь в применении инструментов управления качеством.
10. Применение инструментов управления качеством по этапам цикла Деминга.

11. Экономическая эффективность СМК: подходы и модели.
12. Системные понятия и определения в квалиметрии
13. Взаимосвязь квалиметрии с другими науками и области возможного ее применения.
14. Системный подход к оценке качества.
15. Методы оценки уровня качества в проекте.

## **9.2. Методические рекомендации**

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

- чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

- если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

- осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

## **9.3. 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 9.2.

Таблица 9.2 – 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, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки
---	--	--

#### **9.4. 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.



## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента  
протокол № 11 от «25» 11 2020 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a- 82c7-683ac1767431
Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a- 82c7-683ac1767431
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4a6a- 845d-9ce7670b004c
Декан ЗиВФ	И.В. Осипов	Согласовано, 126832c4-9aa6-45bd- 8e71-e9e09d25d010

### ЭКСПЕРТЫ:

Старший преподаватель, каф. менеджмента	Т.В. Архипова	Согласовано, 5bed9bb2-b5e4-45e5- a225-2b5897e978ed
Доцент, каф. менеджмента	В.Н. Жигалова	Согласовано, dec6e6e7-b4c0-4c62- 9f1f-45ed75c9d599

### РАЗРАБОТАНО:

Доцент, каф. менеджмента	А.В. Богомолова	Разработано, 4756b405-a026-4bc4- bdd8-8cdfdca3c41c
--------------------------	-----------------	--