

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 УР

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 (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**  
Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**  
Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**  
Курс: **3**  
Семестр: **6**  
Учебный план набора 2023 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	6 семестр	Всего	Единицы
Самостоятельная работа	98	98	часов
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	8	8	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
Общая трудоемкость	144	144	часов
(включая промежуточную аттестацию)		4	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Экзамен	6	
Контрольные работы	6	1

Томск

## 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>		

ПК-16. Способен разрабатывать и применять на практике показатели оценки качества работы структурного подразделения и инструменты управления качеством проекта	ПК-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	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
	ПК-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	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
	ПК-16.3. Владеет методикой расчета основных показателей качества организационной, производственной и проектной деятельности; методами и инструментами управления качеством в проектах	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 в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 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
		6 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	10	10
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	8	8
Контрольные работы	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	98	98
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	48	48
Подготовка к контрольной работе	50	50
<b>Подготовка и сдача экзамена</b>	36	36
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	144	144
<b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>	4	4

## 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	Контр. раб.	СРП, ч.	Сам. раб., ч	Всего часов (без промежуточной аттестации)	Формируемые компетенции
<b>6 семестр</b>					
1 Основы управления качеством	2	1	16	19	ПК-16
2 Сущность качества и управление им		1	16	17	ПК-16
3 Процесс и содержание управления качеством продукции		1	16	17	ПК-16
4 Общие функции управления качеством продукции		2	18	20	ПК-16
5 Специальные подсистемы управления качеством		2	16	18	ПК-16
6 Зарубежный опыт управления качеством		1	16	17	ПК-16
Итого за семестр	2	8	98	108	
Итого	2	8	98	108	

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины	СРП, ч	Формируемые компетенции
<b>6 семестр</b>			

1 Основы управления качеством	Основные аспекты понятия качества. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. История развития науки управления качеством.	1	ПК-16
	Итого	1	
2 Сущность качества и управление им	Методология и терминология управления качеством. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	1	ПК-16
	Итого	1	
3 Процесс и содержание управления качеством продукции	Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Петля качества. Цикл Деминга. Механизм управления качеством. Существующие системы управления качеством.	1	ПК-16
	Итого	1	
4 Общие функции управления качеством продукции	Планирование процесса управления качеством. Организация, координация, регулирование процесса управления качеством. Мотивация. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством. Квалиметрия. Оценка уровня качества продукции	2	ПК-16
	Итого	2	
5 Специальные подсистемы управления качеством	Стандартизация в системе управления качеством. Сертификация продукции и систем качества.	2	ПК-16
	Итого	2	
6 Зарубежный опыт управления качеством	Организация управления качеством продукции за рубежом. Кружки качества	1	ПК-16
	Итого	1	
Итого за семестр		8	
Итого		8	

### 5.3. Контрольные работы

Виды контрольных работ и часы на контрольные работы приведены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Контрольные работы

№ п.п.	Виды контрольных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>6 семестр</b>			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ПК-16
Итого за семестр		2	
Итого		2	

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)

Не предусмотрено учебным планом

## 5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>6 семестр</b>				
1 Основы управления качеством	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	ПК-16	Тестирование, Экзамен
	Подготовка к контрольной работе	8	ПК-16	Контрольная работа
	Итого	16		
2 Сущность качества и управление им	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	ПК-16	Тестирование, Экзамен
	Подготовка к контрольной работе	8	ПК-16	Контрольная работа
	Итого	16		
3 Процесс и содержание управления качеством продукции	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	ПК-16	Тестирование, Экзамен
	Подготовка к контрольной работе	8	ПК-16	Контрольная работа
	Итого	16		
4 Общие функции управления качеством продукции	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	ПК-16	Тестирование, Экзамен
	Подготовка к контрольной работе	10	ПК-16	Контрольная работа
	Итого	18		
5 Специальные подсистемы управления качеством	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	ПК-16	Тестирование, Экзамен
	Подготовка к контрольной работе	8	ПК-16	Контрольная работа
	Итого	16		

6 Зарубежный опыт управления качеством	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	ПК-16	Тестирование, Экзамен
	Подготовка к контрольной работе	8	ПК-16	Контрольная работа
	Итого	16		
Итого за семестр		98		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		134		

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

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Конт.Раб.	СРП	Сам. раб.	
ПК-16	+	+	+	Контрольная работа, Тестирование, Экзамен

### **6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся**

Рейтинговая система не используется

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

#### **7.1. Основная литература**

1. Жигалова В. Н. Управление качеством: Учебное пособие / Жигалова В. Н. - Томск: ТМЦДО, 2010. - 253 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library>.

#### **7.2. Дополнительная литература**

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449768>.

2. Зекунов, А. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/42515>.

3. 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. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450876>.

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

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

1. Жигалова В. Н. Управление качеством. Методические указания по организации самостоятельной работы: Методические указания / Жигалова В. Н., Афонасова М. А. - Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. – 22 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library>.

##### **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. Иное учебно-методическое обеспечение**

1. Жигалова В.Н. Управление качеством проекта [Электронный ресурс]: электронный курс / В.Н. Жигалова. – Томск ТУСУР, ФДО, 2018. (доступ из личного кабинета студента) .

## **7.5. 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. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы студентов

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Веб-камера - 6 шт.;
- Наушники с микрофоном - 6 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- LibreOffice;
- Microsoft Windows;

### **8.2. 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.

### **8.3. 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 Основы управления качеством	ПК-16	Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
2 Сущность качества и управление им	ПК-16	Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов

3 Процесс и содержание управления качеством продукции	ПК-16	Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
4 Общие функции управления качеством продукции	ПК-16	Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
5 Специальные подсистемы управления качеством	ПК-16	Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
6 Зарубежный опыт управления качеством	ПК-16	Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		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 навыки
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

- Уровень оценки качества, материализующий в продукции научно-технические достижения называют:
  - уровень технического качества
  - технический уровень;
  - эстетический уровень;
  - эксплуатационный уровень
- Одним из важных свойств оценки качества является эстетический уровень, который:
  - материализует в продукции научно-технические достижения;
  - характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;
  - связан с технической стороной использования продукции;
  - отражает гармоничную увязку предполагаемых и фактических потребительских свойств в эксплуатации изделия
- Технический уровень оценки качества – это уровень, который:
  - материализует в продукции научно-технические достижения;

- 2)связан с технической стороной использования продукции;
  - 3)характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;
  - 4)отражает гармоничную увязку предполагаемых и фактических потребительских свойств в эксплуатации изделия
4. Если качество можно определить «на глаз», отличить по звуку, понюхав или иным образом, то говорят, что это определение качества:
    - 1)по восприятию;
    - 2)с ориентацией на продукцию;
    - 3)с ориентацией на конечного потребителя;
    - 4)с точки зрения производства;
    - 5)с ценностной ориентацией;
  5. Согласно фактору «с ориентацией на продукцию», качество определяют
    - 1)«на глаз», отличить по звуку, понюхав или иным образом
    - 2)на этапе разработки, т.к. оно точно определимо и может быть измерено
    - 3)при выполнении всех операций производства без дефектов
    - 4)только согласно мнению потребителя
    - 5)исходя из цены продукции
  6. Согласно модели выявления потенциального разрыва между восприятием и действительностью возникает расхождение между ожиданиями потребителя и тем как менеджеры представляют себе эти ожидания, в случае если:
    - 1)менеджеры не имеют точного представления о том, что в товаре или услуге потребитель будет считать главным
    - 2)полученная продукция не соответствует заявленным техническим характеристикам
    - 3)организация обещает клиенту сверх своих возможностей
    - 4)менеджеры не составляют технические требования с высокой степенью детализации
    - 5)ожидания потребителя формируются под воздействием его собственного опыта и рекомендации других людей
  7. Конкуренция – это:
    - 1)соперничество между отдельными лицами или хозяйственными единицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели на каком-либо поприще
    - 2)способность сохранять и расширять рынки сбыта за счет целенаправленной деятельности как по отношению к качественным характеристикам продукции, так и по отношению к производителям-конкурентам
    - 3)относительная характеристика товара, которая отражает отличие данного товара от товара конкурента
  8. Способность сохранять и расширять рынки сбыта за счет целенаправленной деятельности как по отношению к качественным характеристикам продукции, так и по отношению к производителям-конкурентам, называется
    - 1)конкуренцией
    - 2)конкурентоспособностью товара
    - 3)конкурентоспособностью производителя
  9. Экономические параметры конкурентоспособности отражают:
    - 1)соответствие товара стандартам, техническим условиям, законодательству
    - 2)технологические свойства товара, определяющие область его применения, надежность, долговечность, мощность
    - 3)уровень расходов покупателя на приобретение, потребление и утилизацию товара
    - 4)систему скидок, комплектность поставок, сроки и условия поставок
  10. Первый этап развития документированных систем качества (1905г) отражает:
    - 1)качество продукции как соответствие стандартам
    - 2)качество продукции как соответствие стандартам и стабильности продукции
    - 3)качество продукции процессов деятельности как соответствие рыночным требованиям
    - 4)качество как удовлетворение требований потребителей и служащих
    - 5)качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих
  11. Этап развития документированных систем качества, начинающийся с 1951г., отражает:
    - 1)качество продукции как соответствие стандартам

- 2) качество продукции как соответствие стандартам и стабильности продукции
  - 3) качество продукции процессов деятельности как соответствие рыночным требованиям
  - 4) качество как удовлетворение требований потребителей и служащих
  - 5) качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих
12. В соответствии с международным стандартом ИСО 9000:2000 качество – это
- 1) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
  - 2) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении
  - 3) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией
  - 4) дефектная единица продукции
  - 5) продукция, имеющая хотя бы один дефект
  - 6) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовым
13. Дефект – это
- 1) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
  - 2) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении
  - 3) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией
  - 4) дефектная единица продукции
  - 5) продукция, имеющая хотя бы один дефект
  - 6) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовым
14. Под уровнем качества изделия понимают
- 1) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
  - 2) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении
  - 3) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией
  - 4) дефектная единица продукции
  - 5) продукция, имеющая хотя бы один дефект
  - 6) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовым
15. К затратам на контроль относят
- 1) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов
  - 2) затраты на определение и подтверждение достигнутого уровня качества
  - 3) затраты, понесенные организацией до того как продукт был продан, а оговоренный уровень качества не достигнут
  - 4) затраты, понесенные организацией после продажи продукта, а оговоренный уровень качества не достигнут
16. Затраты, понесенные организацией после продажи продукта, а оговоренный уровень качества не достигнут - это
- 1) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов
  - 2) затраты на контроль
  - 3) внутренние затраты на дефект
  - 4) внешние затраты на дефект
17. Метод калькуляции затрат на качество характеризуется
- 1) определением затрат на качество, которые в целом подразделяются на затраты на внутреннюю хозяйственную деятельность и на затраты, связанные с внешними работами
  - 2) использованием понятия стоимостей соответствия и несоответствия любого процесса, причем обе могут быть источником экономии средств
  - 3) внутренними и внешними потерями вследствие низкого качества и определения

- материальных и нематериальных потерь  
4)использованием его для оценки стоимости полного жизненного цикла с расчленением этой стоимости на элементарные стоимостные составляющие по всем стадиям
18. Показатели состава и структуры в назначении качества продукции:  
1)устанавливают принадлежность изделий к классификационной группировке  
2)характеризуют полезный результат от эксплуатации изделий  
3)дают точное представление об основных проектно-конструкторских решениях изделий  
4)определяют содержание в продукции химических элементов, их соединений
19. Ремонтпригодность – это:  
1)свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого времени или наработки  
2)свойство изделия сохранять работоспособность до предельного состояния с необходимыми перерывами для технического обслуживания и ремонта  
3)способность продукции подвергаться ремонту  
4)свойство изделий и продуктов сохранять исправное и пригодное к потреблению состояние в течение установленного в технической документации срока хранения и транспортировки, а также после него
20. Безотказностью называют:  
1)свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого времени или наработки  
2)свойство изделия сохранять работоспособность до предельного состояния с необходимыми перерывами для технического обслуживания и ремонта  
3)способность продукции подвергаться ремонту  
4)свойство изделий и продуктов сохранять исправное и пригодное к потреблению состояние в течение установленного в технической документации срока хранения и транспортировки, а также после него

### 9.1.2. Перечень экзаменационных вопросов

Приведены примеры типовых заданий из банка контрольных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины

1. Психофизиологические эргономические показатели качества продукции:
  - 1) освещенность, температура, давление, влажность
  - 2) одежда, обувь, мебель, пульта управления
  - 3) скоростные и силовые возможности, пороги слуха и зрения
2. В международной организации по стандартизации аббревиатура REMCO, обозначает
  - 1) комитет по оценке соответствия
  - 2) комитет по защите интересов
  - 3) комитет по оказанию помощи развивающимся странам
  - 4) комитет по стандартным образцам
3. Комитет по оказанию помощи развивающимся странам, присутствующий в ИСО имеет аббревиатуру
  - 1) КАСКО
  - 2) КОПОЛКО
  - 3) ДЕВКО
  - 4) РЕМКО
4. Если сертификация осуществляется системой органов, формально не относящихся ни к изготовителю, ни к 1)потребителю продукции, то это
  - 2) обязательная сертификация
  - 3) добровольная сертификация
  - 4) самосертификация
  - 5) сертификация третьей стороной
5. Добровольная сертификация проводится
  - 1) в случаях, предусмотренных законодательными актами РФ
  - 2) по инициативе юридических лиц и граждан на основе договора между заявителем и органом по сертификации
  - 3) при выполнении всех необходимых действий и заявляет об этом в специальном документе или простановкой знака сертификации на продукции, либо сопроводительным

- документом
- 4) системой органов, формально не относящихся ни к изготовителю, ни к потребителю продукции
6. Зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям, называют
- 1) сертификация
  - 2) система сертификации
  - 3) сертификат соответствия
  - 4) знак соответствия
  - 5) идентификация продукции
7. Деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям – это:
- 1) сертификация
  - 2) знак соответствия
  - 3) аккредитация испытательной лаборатории
  - 4) аккредитация органа по сертификации
  - 5) идентификация продукции
8. Стандарты научно-технических обществ относятся к
- 1) объектам стандартизации
  - 2) принципам стандартизации
  - 3) методам стандартизации
  - 4) видам стандартизации
  - 5) категории нормативных документов по стандартизации
9. Государственные стандарты Российской Федерации, относятся к
- 1) объектам стандартизации
  - 2) принципам стандартизации
  - 3) методам стандартизации
  - 4) видам стандартизации
  - 5) категории нормативных документов по стандартизации
10. Взаимозаменяемость относится к
- 1) объектам стандартизации
  - 2) принципам стандартизации
  - 3) методам стандартизации
  - 4) видам стандартизации
  - 5) категории нормативных документов по стандартизации

### **9.1.3. Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы**

Управление качеством проекта

1. Финансовое обеспечение входит в состав
  - 1) общих подсистем механизма управления качеством продукции
  - 2) специальных подсистем механизма управления качеством продукции
  - 3) обеспечивающих подсистем механизма управления качеством продукции
2. Стандартизация и испытания продукции входят в состав
  - 1) общих подсистем механизма управления качеством продукции
  - 2) специальных подсистем механизма управления качеством продукции
  - 3) обеспечивающих подсистем механизма управления качеством продукции
3. Обеспечивающие подсистемы механизма управления качеством продукции включают в себя:
  - 1) стандартизацию и испытание продукции
  - 2) профилактику брака в производстве, аттестацию продукции, сертификацию продукции
  - 3) правовое, информационное и материально-техническое обеспечение
4. Этап развития управление качеством, характеризующийся инжинирингом качества, относится к периоду
  - 1) 1900-1920 гг
  - 2) 1920-1950 гг
  - 3) 1950-1980 гг

- 4) с 1980 г по настоящее время
5. Предварительное управление, оперативное управление и заключительное управление относятся к
  - 1) к макрофункциям систем управления
  - 2) к общим функциям систем управления
  - 3) к частным функциям систем управления
6. Долговечность – это:
  - 1) свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого времени или наработки
  - 2) свойство изделия сохранять работоспособность до предельного состояния с необходимыми перерывами для технического обслуживания и ремонта
  - 3) способность продукции подвергаться ремонту
  - 4) свойство изделий и продуктов сохранять исправное и пригодное к потреблению состояние в течение установленного в технической документации срока хранения и транспортировки, а также после него
7. Метод, основанный на использовании информации, получаемой путём подсчёта числа определённых событий, предметов или затрат
  - 1) измерительный метод
  - 2) регистрационный метод
  - 3) расчетный метод
  - 4) органолептический метод
  - 5) метод опросов
8. Агрегатирование относится к
  - 1) объектам стандартизации
  - 2) принципам стандартизации
  - 3) методам стандартизации
  - 4) видам стандартизации
  - 5) категории нормативных документов по стандартизации
9. Стандарты инженерных обществ относятся к
  - 1) объектам стандартизации
  - 2) принципам стандартизации
  - 3) методам стандартизации
  - 4) видам стандартизации
  - 5) категории нормативных документов по стандартизации
10. Сертификация – это:
  - 1) деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям
  - 2) зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям
  - 3) процедура, посредством которой уполномоченный в соответствии с законодательными актами РФ орган официально признает возможность выполнения испытательной лабораторией или органом по сертификации конкретных работ в заявленной области
  - 4) процедура, посредством которой устанавливают соответствие представленной на сертификацию продукции требованиям, предъявляемым к данному виду продукции

## **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 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 9.4.

Таблица 9.4 – 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 № 1 от «25» 1 2023 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
Декан ФДО	И.П. Черкашина	Согласовано, 4580bdea-d7a1-4d22- bda1-21376d739cfc

### ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. менеджмента	А.В. Богомолова	Согласовано, 4756b405-a026-4bc4- bdd8-8cdfdca3c41c
Старший преподаватель, каф. менеджмента	Т.В. Архипова	Согласовано, 5bed9bb2-b5e4-45e5- a225-2b5897e978ed

### РАЗРАБОТАНО:

Доцент, каф. менеджмента	В.Н. Жигалова	Разработано, dec6e6e7-b4c0-4c62- 9f1f-45ed75c9d599
--------------------------	---------------	--