МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью
Сертификат: 1c6cfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820
Владелец: Троян Павел Ефимович
Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Планирование качества продукции и услуг

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**
Направление подготовки / специальность: **27.04.02 Управление качеством**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление качеством промышленной продукции и услуг**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФИТ, Факультет инновационных технологий**
Кафедра: **УИ, Кафедра управления инновациями**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2019 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	8	8	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	44	44	часов
4	Самостоятельная работа	100	100	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е.

Экзамен: 1 семестр

Томск

Согласована на портале № 48104

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 10 от «_3_» _____7_____ 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 Управление качеством, утвержденного 30.10.2014 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры УИ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

Доцент Кафедра управления инновациями (УИ) _____ И. А. Лариошина

Заведующий обеспечивающей каф. УИ _____ Г. Н. Нариманова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФИТ _____ Г. Н. Нариманова

Заведующий выпускающей каф. УИ _____ Г. Н. Нариманова

Эксперты:

доцент кафедры управления инновациями _____ А. А. Чернышев

Старший преподаватель кафедры управления инновациями (УИ) _____ Е. А. Бухарова

Согласована на портале № 48104

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

подготовка к решению организационных, научных, технических и правовых задач при проведении измерений и контроля качества продукции и услуг.

1.2. Задачи дисциплины

– является получение студентами теоретических знаний и практических навыков по основным вопросам планирования качества продукции и услуг.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Планирование качества продукции и услуг» (Б1.В.ОД.4) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Методы управления качеством, Нормативные документы в области качества.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты, Инструментальные средства моделирования бизнес-процессов, Методология научного творчества, Обеспечение качества продукции и услуг.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-4 способностью планировать и организовывать работу коллектива исполнителей, принимать исполнительские решения в условиях различных мнений;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** - методы теории принятия решений; - основы положения теории управления рисками.

– **уметь** - планировать и организовывать работу коллектива исполнителей, принимать исполнительские решения в условиях различных мнений.

– **владеть** навыками планирования и организации работы коллектива исполнителей, принятия исполнительские решения в условиях различных мнений на основе основных положений и методов теории принятия решении и управления рисками

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		1 семестр
Аудиторные занятия (всего)	44	44
Лекции	8	8
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	100	100
Выполнение индивидуальных заданий	2	2
Проработка лекционного материала	22	22
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	76	76
Всего (без экзамена)	144	144
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	5.0

Согласована на портале № 48104

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
1 семестр					
1 Общие понятия управления качеством	2	11	22	35	ПК-4
2 Качество услуги как объект управления	2	11	36	49	ПК-4
3 Инструменты совершенствования	2	6	13	21	ПК-4
4 Методология Бережливого производства	2	8	29	39	ПК-4
Итого за семестр	8	36	100	144	
Итого	8	36	100	144	

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
1 семестр			
1 Общие понятия управления качеством	Основные понятия и определения.Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.	2	ПК-4
	Итого	2	
2 Качество услуги как объект управления	Характеристики услуги (надежность, предупредительность, достоверность, доступность, коммуникативность, внимательность). Качество услуги с точки зрения потребителя (базовое, ожидаемое, желаемое). Типология элементов обслуживания (критические, нейтральные, приносящие удовлетворение, разочаровывающие). Относительное качество. Конкурентоспособность предприятия. Качество как критерий конкурентоспособности современного предприятия.	2	ПК-4
	Итого	2	
3 Инструменты совершенствования	Инструментами для определения приоритетов мероприятий.Инструменты Документирования и понимания.Инструменты для анализа проблемы.Инструменты для генерации идей.Инструменты для генерация задач совершенствования.Инструменты для планирования внедрения улучшений	2	ПК-4

Согласована на портале № 48104

	Итого	2	
4 Методология Бережливого производства	Краткий обзор концепции Бережливого производства. Знакомства с некоторыми инструментами.	2	ПК-4
	Итого	2	
Итого за семестр		8	

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
Предшествующие дисциплины				
1 Методы управления качеством	+		+	
2 Нормативные документы в области качества		+		
Последующие дисциплины				
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты		+		
2 Инструментальные средства моделирования бизнес-процессов				+
3 Методология научного творчества			+	
4 Обеспечение качества продукции и услуг		+		

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.	
ПК-4	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Конспект самоподготовки, Защита отчета, Опрос на занятиях, Расчетная работа, Выступление (доклад) на занятии, Тест, Отчет по практическому занятию

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

Согласована на портале № 48104

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
1 семестр			
1 Общие понятия управления качеством	Инструменты качества	2	ПК-4
	Новейшие инструменты управления качеством: Функционально-стоимостной анализ	3	
	Новейшие инструменты управления качеством: развертывание функции качества – Дом качества	3	
	Новейшие инструменты управления качеством:Анализ форм и последствий отказов	3	
	Итого	11	
2 Качество услуги как объект управления	Петля качества	2	ПК-4
	Методы: 5 ПОЧЕМУ, 5W2H, 8D — Методика решения проблем, модель Кано	4	
	Инструменты планирования качества услуг	2	
	Средства планирования качества услуг: Постановка целей: Технология SMART, Метод Дерево/Древо целей, Принципы и правила планирования времени	3	
	Итого	11	
3 Инструменты совершенствования	Групповые методы выработки управленческих решений: Модель «Lots», Модель «Мак Кинси», Модель «Атака на разрыв желаемой и прогнозируемой деятельности», мозговой штурм, синектика, морфологический анализ, ABC анализ, принцип Эйзенхауэра, уровни разрешения проблемы	4	ПК-4
	Инструменты: AΔT анализ, критический инцидент, анализ бизнес-процессов	2	
	Итого	6	
4 Методология Бережливого производства	Инструменты Бережливого производства: 5S	2	ПК-4
	Инструменты Бережливого производства: Just in Time	4	
	Инстрмуенты Бережливого производства: Канбан	2	
	Итого	8	
Итого за семестр		36	

Согласована на портале № 48104

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
1 семестр				
1 Общие понятия управления качеством	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ПК-4	Выступление (доклад) на занятии, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Отчет по практическому занятию, Расчетная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4		
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8		
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	22		
2 Качество услуги как объект управления	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5	ПК-4	Выступление (доклад) на занятии, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Отчет по практическому занятию, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5		
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6		
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8		
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6		
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	36		
3 Инструменты совершенствования	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ПК-4	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Отчет по практическому занятию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	13		
4 Методология Бережливого	Подготовка к практическим занятиям, семина-	10	ПК-4	Выступление (доклад) на заня-

Согласована на портале № 48104

производства	рам			тии, Домашнее задание, Защита отчета, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Отчет по практическому занятию, Тест, Экзамен
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4		
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4		
	Проработка лекционного материала	9		
	Выполнение индивидуальных заданий	2		
	Итого	29		
Итого за семестр		100		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		136		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
1 семестр				
Выступление (доклад) на занятии	3	3	3	9
Домашнее задание	2	2	2	6
Защита отчета	2		2	4
Конспект самоподготовки	2	2	2	6
Контрольная работа	3	3	3	9
Опрос на занятиях	2	2	2	6
Отчет по индивидуальному заданию	3	3	3	9
Отчет по практическому занятию	3	3	3	9
Тест	4	4	4	12
Итого максимум за период	24	22	24	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	24	46	70	100

Согласована на портале № 48104

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Магер, В. Е. 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 : 175.89 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)

2. Ясельская, Антонина Исаевна. Управление качеством : Учебное пособие / А. И. Ясельская ; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики. - Томск : ТУСУР, 2006. - 171 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 167-169. - 51.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 45 экз.)

12.2. Дополнительная литература

1. Жигалова, В. Н. 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. : ил., табл. - Библиогр.: с. 253. - 126.50 р., 150.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Басовский, Леонид Ефимович. 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 : 80.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Планирование качества продукции и услуг [Электронный ресурс]: Методические указания по выполнению студентами самостоятельной работы / И. А. Лариошина - 2018. 9 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8734 (дата обращения: 19.08.2019).

2. Планирование качества продукции и услуг [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям / И. А. Лариошина - 2018. 10 с. — Режим доступа:

Согласована на портале № 48104

https://edu.tusur.ru/publications/8733 (дата обращения: 19.08.2019).

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Проф. база данных - http://protect.gost.ru/
2. Информационная система - https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh/uis-rossiya
3. Информационно-аналитическая система Science Index РИНЦ - https://elibrary.ru/defaultx.asp
4. Информационная система - http://www.tehnorma.ru/
5. Дополнительно к профессиональным базам данных рекомендуется использовать информационные, справочные и нормативные базы данных https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

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

Лаборатория управления проектами

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 414 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер WS2 (6 шт.);
- Компьютер WS3 (2 шт);
- Компьютер Celeron (3 шт.);
- Компьютер Intel Core 2 DUO;
- Проектор Nec;
- Экран проекторный Projecta;
- Стенд передвижной с доской магнитной;

Согласована на портале № 48104

- Акустическая система + (2колонки) KEF-Q35;
- Кондиционер настенного типа Panasonic CS/CU-A12C;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– Microsoft Windows 7 Pro

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_Что не относится к внутренней среде предприятия?

Согласована на портале № 48104

• Технический уровень производства
• Организация входных материальных потоков
• Система формирования спроса и стимулирования
• Организация производства и управления

2_Какая из систем не была создана в Советском Союзе?
• БИП
• TQM
• НОРМ
• КАНАРСПИ

3_Определение каких ценностей представлено:
«дополнительные потребительские ценности, которые действуют на протяжении всего жизненного цикла продукции, но имеют к базовым ценностям не прямое, а косвенное отношение»
• Временные ценности
• Постоянные ценности
• Привнесенные ценности
• Сопутствующие ценности

4_Определение каких ценностей представлено:
«дополнительные ценности, имеющие прямое отношение к виду и качеству продукции, но действующие временно, иногда сезонно, обычно меньше жизненного цикла товара: новизна, мода, престиж»
• Сопутствующие ценности
• Временные ценности
• Привнесенные ценности
• Постоянные ценности

5_Определение каких ценностей представлено:
«дополнительные потребительские ценности, не связанные с продукцией непосредственно, но облегчающие или затрудняющие условия ее приобретения или эксплуатации: сезонный спрос на продукцию, уровень инфляции»
• Постоянные ценности
• Сопутствующие ценности
• Привнесенные ценности
• Временные ценности

6_Что не относится к внешней среде предприятия?
• Система коммуникаций
• Технический уровень производства
• Организация входных материальных потоков
• Требования потребителей

7_Определение каких ценностей представлено:
«информационные ценности: реклама, выставки, конкурсы, которые сами по себе не имеют ни прямого, ни косвенно отношения к продукции, но за счет новой или повторяющейся информации о ценностях, имеющих отношение к продукции, значительно увеличивают ее потребительскую стоимость в глазах многих покупателей»
• Постоянные ценности
• Привнесенные ценности
• Временные ценности
• Сопутствующие ценности

8_Что не относится к факторам экономического характера?
• Финансовые
• Технологические
• Нормативные
• Материальные

9_Что относится к факторам технического характера?
• Правовые
• Конструктивные

Согласована на портале № 48104

• Организационные
• Материальные
10_Что не входит в группу показателей назначения?
• Функциональные
• Безотказность
• Конструктивные
• Классификационные
11_Определение какого метода планирования приведено:
«разработка проектов планов на основе отчетов, статистики и иной фактической информации, характеризующей реальное состояние и изменение характеристик подсистем управления.»
• Расчетно-аналитический
• Отчетно-статистические
• Экспериментальный
• Организационный
12_Какую премию основали 14 крупнейшими компаниями Европы?
• Премия Деминга
• EFQM
• Премия Болдриджа
• TQM
13_Что такое ревизия?
• персональная проверка и контроль оператором с применением методов, установленных технологической картой на операцию
• проверка, осуществляемая контролером, которая должна соответствовать содержанию карты контроля технологического процесса.
• проверка соответствия объекта установленным техническим требованиям, составная и неотъемлемая часть производственного процесса.
• проверка соответствия объекта установленным требованиям потребителя
14_Какой диаграмма не входит в группу «старых инструментов управления качества»?
• Диаграмма рассеивания
• Диаграмма связей
• Диаграмма стратификация
• Диаграмма Парето
15_Что такое регламент?
• документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.
• документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.
• документ, рекомендующий практические правила или процедуры проектирования, изготовления, монтажа, технического обслуживания или эксплуатации, оборудования конструкций или изделий.
• официальный документ, представляющий собой систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации в области технико-экономической и социальной информации.
16_Что такое норма?
• документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.
• положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.
• документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.
• документ, рекомендующий практические правила или процедуры проектирования, изготовления, монтажа, технического обслуживания или эксплуатации, оборудования конструкций или изделий.
17_Что такое рекомендации?
• документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.
• документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и

Согласована на портале № 48104

(или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.

• документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.

• положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.

18_Какое из определений относится к термину правила

• документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.

• документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.

• документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.

• положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.

19_Характеристика какого принципа Деминга представлено:

«Стремитесь получать все поставки только от одного производителя. Целью в этом случае является минимизация общих затрат, а не только первоначальных.»

• Улучшайте каждый процесс

• Покончите с практикой закупок по самой низкой цене.

• Разрушьте барьеры

• Устраните произвольные количественные нормы и задания.

20_Какой инструмент используется для анализа внешней и внутренней среды предприятия?

• STOW

• SWOT

• SOTW

• STWO

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1. Список вопросов:
2. Перечислить «старые» инструменты
3. Перечислить «новые» инструменты
4. Перечислить «новейшие» инструменты
5. Гистограмма: плюсы, минусы, схема построения
6. Временные ряды: плюсы, минусы, схема построения
7. Диаграмма Парето: плюсы, минусы, схема построения
8. Диаграммы Исикавы: плюсы, минусы, схема построения
9. Контрольный лист: плюсы, минусы, схема построения
10. Контрольные карты: плюсы, минусы, схема построения
11. Диаграмма рассеяния: плюсы, минусы, схема построения
12. «Мозговая атака»(«штурм, осада»), «атака разносом» : плюсы, минусы, правила использования
13. Диаграмма сродства: плюсы, минусы, схема построения
14. Диаграмма связей: плюсы, минусы, схема построения
15. Древовидная диаграмма: плюсы, минусы, схема построения
16. Матричная диаграмма: плюсы, минусы, схема построения, виды
17. Стрелочная диаграмма: плюсы, минусы, схема построения
18. Поточная диаграмма процесса: плюсы, минусы, схема построения
19. Диаграмма процесса принятия решения: плюсы, минусы, схема построения
20. Развертывание функции качества – Дом качества: привести характеристику
21. Методология реперных точек: привести характеристику
22. Анализ форм и последствий отказов: привести характеристику
23. Анализ деятельности подразделения: привести характеристику
24. Система «Ноль дефектов» : привести характеристику
25. Система «Точно во время» : привести характеристику
26. Функционально-стоимостной анализ: привести характеристику
27. Описать основные элементы бенчмаркинга

Согласована на портале № 48104

28. Типы бенчмаркетинга: с кем проводится сравнение
29. Типы бенчмаркетинга: что сравнивается
30. Дом качества- описать шаги построения
31. FMEA анализ- описать шаги построения
32. 5 Почему: привести характеристику
33. 5W2H: привести характеристику
34. 8D Методика решения проблем: привести характеристику
35. КАНО- модель: привести характеристику
36. Инструментами для определения приоритетов мероприятий: перечислить инструменты, входящие в данную группу
37. Документирование и понимание: перечислить инструменты, входящие в данную группу
38. Анализ проблемы: перечислить инструменты, входящие в данную группу
39. Генерация идей: перечислить инструменты, входящие в данную группу
40. Генерация задач совершенствования: перечислить инструменты, входящие в данную группу
41. Планирование внедрения улучшений: перечислить инструменты, входящие в данную группу
42. AΔT анализ: привести характеристику
43. Анализ поля сил: привести характеристику
44. Диаграмма «паутина» : привести характеристику
45. Критический инцидент: привести характеристику
46. Картирование зависимостей: привести характеристику
47. Метод номинальных групп: привести характеристику
48. Упрощение: привести характеристику
49. Идеализация: привести характеристику
50. Анализ рабочих ячеек: привести характеристику
51. Реинжиниринг бизнес-процессов: привести характеристику
52. Систематический реинжиниринг: привести характеристику
53. Реинжиниринг с чистого листа: привести характеристику
54. Технология SMART: описать
55. Перечислить этапы проработки цели
56. Метод Дерево/Древо целей: привести характеристику
57. Матрица Эйзенхауэра: привести характеристику
58. Метод много критериальной оценки: привести характеристику
59. Описать главный принцип планирования
60. Метод «Лягушки» : привести характеристику
61. Метод «Слоны» : привести характеристику
62. Прием «Якорь» : привести характеристику
63. Прием «Швейцарский сыр» : привести характеристику
64. Метод «Хронос» и «Кайрос» : привести характеристику
65. Модель семикратного поиска: привести характеристику
66. Модель «Lots» — схема обсуждения проблем: привести характеристику
67. Модель «Мак Кинси» — последовательность осмысления проблем: привести характеристику
68. Модель «Атака на разрыв желаемой и прогнозируемой деятельности» — способ осмысления проблем
69. Модели групповых методов выработки решений: перечислить инструменты, входящие в данную группу
70. Синектика: привести характеристику
71. Морфологический анализ: привести характеристику
72. Приоритет решаемых задач: перечислить инструменты, входящие в данную группу
73. ABC анализ: привести характеристику
74. Принцип Эйзенхауэра: привести характеристику
75. Уровни разрешения проблемы: привести характеристику

Согласована на портале № 48104

76. SWOT анализ: : плюсы, минусы, правила использования
77. 20 ключей совершенствования бизнеса: привести характеристику
78. Описать методологию «Lean»
79. Перечислить и дать краткую характеристику скрытым потерям в Lean
80. Перечислить инструменты бережливого производства
81. Система 5S
82. Визуализация
83. Система SMED
84. Тотальный уход за оборудованием
85. Принцип Точно вовремя
86. Система ZQC
87. Карта потока создания ценности

14.1.3. Темы докладов

Особенности внедрения Бережливого производства
Инструменты Бережливого производства
20 ключей совершенствования бизнеса
Инструменты для оценки рисков

14.1.4. Темы индивидуальных заданий

Премии в области качества
Новейшие инструменты управления качеством
Дом Качества
FMEA анализ
единичный показатель, комплексный показатель, интегральный показатель, обобщенный показатель качества
Разработка петли качества
поиск способов применения инструмента 5S

14.1.5. Темы опросов на занятиях

Основные понятия и определения.
Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.
Краткий обзор концепции Бережливого производства. Знакомства с некоторыми инструментами.
Инструментами для определения приоритетов мероприятий.
Инструменты Документирования и понимания.
Инструменты для анализа проблемы.
Инструменты для генерации идей.
Инструменты для генерация задач совершенствования.
Инструменты для планирования внедрения улучшений

14.1.6. Темы домашних заданий

Уровни качества
Эталоны качества
Классификация показателей качества услуг и продуктов
Многоугольник конкурентоспособности
Способы оценки конкурентоспособности товара
Определение инструментов, которые можно отнести к новейшим инструментам
Подбор инструментов планирования качеством не рассматриваемые во время лекций

14.1.7. Вопросы на самоподготовку

проработка лекционного материала

Поиск нормативных документов в области управления качеством

Подбор методов планирования качества продукции

Согласована на портале № 48104

Подбор инструментов планирования качеством не рассматриваемые во время лекций

Самостоятельное изучение методов управления рисками

14.1.8. Темы контрольных работ

Старые инструменты
Новые инструменты
Инструменты БП

14.1.9. Вопросы для подготовки к практическим занятиям, семинарам

Гуру качества
Нормативные документы в области УК
Новые инструменты качества
Новейшие инструменты управления качеством
Старые методы Управления качеством
Семинар по теме: Э.Деминг, Исикава, Кано и их вклад в развитие управления качеством

14.1.10. Темы расчетных работ

1. Построить Дом качества
1. FMEA-анализ

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;

Согласована на портале № 48104

– набор ответов на компьютере;
– набор ответов с использованием услуг ассистента;
– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 48104