

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

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

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль): **Экономика и управление на предприятии**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**

Кафедра: **менеджмента, кафедра менеджмента**

Курс: **3**

Семестр: **5**

Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности   | 5 семестр | Всего | Единицы |
|---|-----------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции                      | 36        | 36    | часов   |
| 2 | Практические занятия        | 18        | 18    | часов   |
| 3 | Всего аудиторных занятий    | 54        | 54    | часов   |
| 4 | Самостоятельная работа      | 54        | 54    | часов   |
| 5 | Всего (без экзамена)        | 108       | 108   | часов   |
| 6 | Подготовка и сдача экзамена | 36        | 36    | часов   |
| 7 | Общая трудоемкость          | 144       | 144   | часов   |
|   |                             | 4.0       | 4.0   | З.Е     |

Экзамен: 5 семестр

Томск 2017

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденного 2016-01-12 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол №\_\_\_\_\_.

Разработчики:

к.э.н., доцент каф. менеджмента \_\_\_\_\_ Богомолова А. В.

Заведующий обеспечивающей каф.  
менеджмента

\_\_\_\_\_ Афонасова М. А.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан ЭФ \_\_\_\_\_ Богомолова А. В.

Заведующий выпускающей каф.  
менеджмента

\_\_\_\_\_ Афонасова М. А.

Эксперты:

д.э.н., профессор кафедра  
менеджмента

\_\_\_\_\_ Афонасова М. А.

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством проекта, продукции, услуг, работ, а так же деятельности отечественных предприятий и организаций.

### 1.2. Задачи дисциплины

– управления качеством продукции (товаров и услуг) на разных этапах жизненного цикла проекта – от создания до реализации; выбора наиболее эффективных путей формирования системы качества, осуществления его контроля и совершенствования; стандартизации и сертификации продукции на основе отечественных и международных стандартов и рекомендаций; использования мирового опыта управления качеством в условиях российского предпринимательства, в том числе применительно к организации и осуществлению международных экономических связей

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством» (Б1.Б.25) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Макроэкономика, Менеджмент, Экономика предприятия.

Последующими дисциплинами являются: Маркетинг, Управление ресурсами, Финансовый менеджмент, Экономический анализ.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-6 владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества; методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах; методы организации работы по совершенствованию качества; основные виды затрат на качество; рекомендации российских и международных стандартов серии ISO 9000 по обеспечению качества продукции; рекомендации российских и международных стандартов серии ISO 10006 по управлению качеством в проекте; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества процессов, продукции; процедуры сертификации продукции и систем управления качеством

– **уметь** использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества процессов и продукции, изменения качества на различных этапах жизненного цикла, продукта, проекта; проводить структурный и функциональный анализ качества продукции, процессов, проектов; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества проектов; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества процессов и продукции; решать практические задачи по управлению качеством в проектах; применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

– **владеть** категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения; важнейшими методами анализа качества продукции, процессов, проекта; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством; приемами ведения дискуссии и публичных выступлений.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры  |
|---------------------------|-------------|-----------|
|                           |             | 5 семестр |

|   |     |     |
|---|-----|-----|
| Аудиторные занятия (всего)                    | 54  | 54  |
| Лекции  | 36  | 36  |
| Практические занятия                          | 18  | 18  |
| Самостоятельная работа (всего)                | 54  | 54  |
| Проработка лекционного материала              | 30  | 30  |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 24  | 24  |
| Всего (без экзамена)                          | 108 | 108 |
| Подготовка и сдача экзамена                   | 36  | 36  |
| Общая трудоемкость ч                          | 144 | 144 |
| Зачетные Единицы Трудоемкости                 | 4.0 | 4.0 |

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

| Названия разделов дисциплины   | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего часов<br>(без экзамена) | Формируемые компетенции |
|--|--------|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| <b>5 семестр</b>   |        |                      |                        |                               |                         |
| 1 Философия и методологические основы современного управления качеством          | 2      | 2                    | 6                      | 10                            | ОПК-6                   |
| 2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством                      | 6      | 2                    | 7                      | 15                            | ОПК-6                   |
| 3 Функции управления качеством проекта. Факторы, обеспечивающие качество проекта | 6      | 4                    | 6                      | 16                            | ОПК-6                   |
| 4 Стандарты серии ISO 9000   | 6      | 4                    | 11                     | 21                            | ОПК-6                   |
| 5 Методы и системы управления качеством  | 6      | 4                    | 10                     | 20                            | ОПК-6                   |
| 6 Инструменты контроля качества продукции, процессов                             | 5      | 2                    | 9                      | 16                            | ОПК-6                   |
| 7 Основные понятия квалиметрии   | 5      | 0                    | 5                      | 10                            | ОПК-6                   |
| Итого за семестр   | 36     | 18                   | 54                     | 108                           |                         |
| Итого  | 36     | 18                   | 54                     | 108                           |                         |

## 5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

| Названия разделов  | Содержание разделов дисциплины по лекциям  | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--|--|-----------------|-------------------------|
| 5 семестр  |  |                 |                         |
| 1 Философия и методологические основы современного управления качеством          | Управление качеством как современная концепция управления.<br>История возникновения всеобщего управления качеством (TQM).<br>Принципы и философия «патриархов качества». Принципы и содержание философии TQM. Механизм управления качеством и государственная политика в области качества. Методы управления качествами его совершенствования. | 2               | ОПК-6                   |
|  | Итого  | 2               |                         |
| 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.<br>Теория и практика зарубежного управления качеством. Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути. Современные направления развития концепции управления качеством.                    | 6               | ОПК-6                   |
|  | Итого  | 6               |                         |
| 3 Функции управления качеством проекта. Факторы, обеспечивающие качество проекта | Принципы Деминга. Общие функции управления качеством. Цикл Деминга.<br>Подсистемы управления качеством.<br>Петля и спираль управления качеством. Системный и процессный подходы к управлению качеством.  | 6               | ОПК-6                   |
|  | Итого  | 6               |                         |
| 4 Стандарты серии ISO 9000   | Основные понятия и положения, область применения и распространения стандартов серии ISO 9000:2005. Основные принципы.<br>Построение системы менеджмента, ориентированной на процессы.<br>Менеджмент процессов. Описание процессов. Состав стандартов серии.<br>Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008. Рекомендации по                      | 6               | ОПК-6                   |

|  |   |    |       |
|--|---|----|-------|
|  | постоянному улучшению ISO 9004:2009.  |    |       |
|  | Итого   | 6  |       |
| 5 Методы и системы управления качеством              | Классификация затрат на качество. Оценка затрат на качество. Содержание и сущность технологического, статистического и экономического методов управления качеством. | 6  | ОПК-6 |
|  | Итого   | 6  |       |
| 6 Инструменты контроля качества продукции, процессов | Оценка качества процессов, продукции. Методы контроля качества продукции, процессов, проектов.  | 5  | ОПК-6 |
|  | Итого   | 5  |       |
| 7 Основные понятия квалитметрии                      | Квалитметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Методология определения и оценивания качества   | 5  | ОПК-6 |
|  | Итого   | 5  |       |
| Итого за семестр                                     |   | 36 |       |

### 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 представ-лены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

| Наименование дисциплин    | № разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин |   |   |   |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
|                           | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Предшествующие дисциплины |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 Макроэкономика          | +   | + |   |   |   |   |   |
| 2 Менеджмент              | +   | + | + |   |   |   |   |
| 3 Экономика предприятия   |   | + | + |   |   |   |   |
| Последующие дисциплины    |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 Маркетинг               | +   | + | + |   |   |   |   |
| 2 Управление ресурсами    |   |   |   |   | + | + | + |
| 3 Финансовый менеджмент   |   |   |   | + | + |   |   |
| 4 Экономический анализ    |   |   |   | + | + | + | + |

### 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 и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

|  | Виды занятий | Формы контроля |
|--|--------------|----------------|
|--|--------------|----------------|

|             |        |                      |                        |  |
|-------------|--------|----------------------|------------------------|--|
| Компетенции | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа |  |
| ОПК-6       | +      | +                    | +                      | Контрольная работа,<br>Компонент своевременности,<br>Опрос на занятиях, Тест |

### 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

### 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

### 8. Практические занятия (семинары)

Тематика практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Тематика практических занятий (семинаров)

| Названия разделов  | Темака практических занятий (семинаров)   | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--|---|-----------------|-------------------------|
| 5 семестр  |   |                 |                         |
| 1 Философия и методологические основы современного управления качеством          | Качество как объект управления. эволюция взглядов на качество. Пирамида качества  | 2               | ОПК-6                   |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 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 | 2               | ОПК-6                   |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 3 Функции управления качеством проекта. Факторы, обеспечивающие качество проекта | Процессы проектирования, планирования, контроля качества. Технологическое материально-техническое обеспечение качества.   | 4               | ОПК-6                   |
|  | Итого   | 4               |                         |
| 4 Стандарты серии ISO 9000   | Стандарты управления качеством в проектах. Ответственность участников проекта в обеспечении его качества.   | 4               | ОПК-6                   |
|  | Итого   | 4               |                         |
| 5 Методы и системы управления качеством  | Процедуры управления качеством в проектах. Модели системы управления  | 4               | ОПК-6                   |

|  |   |    |       |
|--|---|----|-------|
|  | качеством.  |    |       |
|  | Итого   | 4  |       |
| 6 Инструменты контроля качества продукции, процессов | Оценка затрат на качество. Построение диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы. Построение контрольных карт. | 2  | ОПК-6 |
|  | Итого   | 2  |       |
| Итого за семестр                                     |   | 18 |       |

### 9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов  | Виды самостоятельной работы                   | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля   |
|--|---|-----------------|-------------------------|--|
| 5 семестр  |   |                 |                         |  |
| 1 Философия и методологические основы современного управления качеством          | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 2               | ОПК-6                   | Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Тест                     |
|  | Проработка лекционного материала              | 4               |                         |  |
|  | Итого   | 6               |                         |  |
| 2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством                      | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 2               | ОПК-6                   | Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Тест                     |
|  | Проработка лекционного материала              | 5               |                         |  |
|  | Итого   | 7               |                         |  |
| 3 Функции управления качеством проекта. Факторы, обеспечивающие качество проекта | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4               | ОПК-6                   | Компонент своевременности, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест |
|  | Проработка лекционного материала              | 2               |                         |  |
|  | Итого   | 6               |                         |  |
| 4 Стандарты серии ISO 9000   | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6               | ОПК-6                   | Компонент своевременности, Контрольная работа, Тест                    |
|  | Проработка лекционного материала              | 5               |                         |  |
|  | Итого   | 11              |                         |  |
| 5 Методы и системы управления качеством  | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6               | ОПК-6                   | Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Тест                     |



|  |   |    |       |  |
|--|---|----|-------|--|
|  | Проработка лекционного материала              | 4  |       |  |
|  | Итого   | 10 |       |  |
| 6 Инструменты контроля качества продукции, процессов | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4  | ОПК-6 | Компонент своевременности, Контрольная работа, Опрос на занятиях |
|  | Проработка лекционного материала              | 5  |       |  |
|  | Итого   | 9  |       |  |
| 7 Основные понятия кваллиметрии                      | Проработка лекционного материала              | 5  | ОПК-6 | Тест   |
|  | Итого   | 5  |       |  |
| Итого за семестр                                     |   | 54 |       |  |
|  | Подготовка и сдача экзамена                   | 36 |       | Экзамен  |
| Итого  |   | 90 |       |  |

### 10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

### 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

#### 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 |
|-------------------------------|--|---|---|------------------|
| 5 семестр                     |  |   |   |                  |
| Компонент своевременности     | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Контрольная работа            | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Опрос на занятиях             | 7  | 7   | 8   | 22               |
| Тест                          | 6  | 6   | 6   | 18               |
| Итого максимум за период      | 23   | 23  | 24  | 70               |
| Экзамен                       |  |   |   | 30               |
| Нарастающим итогом            | 23   | 46  | 70  | 100              |

#### 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)   |
| 65 - 69                              |  |                         |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено)      | 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. Управление качеством [Текст] : учебник для вузов / В. Н. Рожков. - М. : ФОРУМ, 2012. - 336 с : ил. - (Бакалавриат/Магистратура). - Библиогр.: с. 265-268. - ISBN 978-5-91134-610-2. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

2. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / В. Е. Магер. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 176 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 174. - ISBN 978-5-16-004764-5. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)

### 12.2. Дополнительная литература

1. Управление качеством : учебное пособие / В. Н. Жигалова ; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики. - Томск : ТМЦДО, 2010. - 253 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)

2. Управление качеством : Учебник для вузов / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : Инфра-М, 2008. - 211[13] с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 211. - ISBN 978-5-16-002493-6 (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Управление проектами : Учебное пособие для вузов / М. В. Романова. - М. : ФОРУМ, 2007 ; М. : Инфра-М, 2007. - 253[2] с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 248-250. - ISBN 978-5-8199-0308-7. - ISBN 978-5-16-002920-7. (наличие в библиотеке ТУСУР - 21 экз.)

### 12.3 Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление качеством: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов / Матолыгина Н. Ю. - 2012. 14 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/2753>, дата обращения: 07.02.2017.

2. Управление качеством: Методические рекомендации к самостоятельной работе / Матолыгина Н. Ю. - 2012. 32 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/2175>, дата обращения: 07.02.2017.

#### 12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа 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. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение**

1. Информационно-аналитический журнал - <http://www.pmmagazine.ru>.
2. Microsoft Project - <http://www.ms-project.ru>.
3. Компания p.m.Office - <http://www.pmo.ru>.
4. Компания PM Expert - <http://www.pmexpert.ru>.

### **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

#### **13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины**

##### **13.1.1. Материально-техническое 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 наглядные пособия в виде презентаций по лекционным разделам дисциплины.

##### **13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий**

Для проведения практических (семинарских) занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу 634034, Томская область, г. Томск, Красноармейская улица, д. 146, 5 этаж, ауд. 501,505. Состав оборудования: Учебная мебель; Доска магнитно-маркерная -1шт.; Коммутатор D-Link Switch 24 port - 1шт.; Компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. -14 шт. Используется лицензионное программное обеспечение, пакеты версией не ниже: Microsoft Windows XP Professional with SP3/Microsoft Windows 7 Professional with SP1; Microsoft Windows Server 2008 R2; Visual Studio 2008 EE with SP1; Microsoft Office Visio 2010; Microsoft Office Access 2003; VirtualBox 6.2. Имеется помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

##### **13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы**

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634034, г. Томск, ул. Красноармейская, 146, 2 этаж, ауд. 204. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 7 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

#### **13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов 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 удаленного просмотра.

При обучении студентов с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи

учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

#### 14. Фонд оценочных средств

##### 14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

##### 14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

**Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью**

| Категории студентов                           | Виды дополнительных оценочных средств   | 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 средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ 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.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов 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 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 обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

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

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
\_\_\_\_\_ П. Е. Троян  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**Управление качеством**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль): **Экономика и управление на предприятии**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**

Кафедра: **менеджмента, кафедра менеджмента**

Курс: **3**

Семестр: **5**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

– к.э.н., доцент каф. менеджмента Богомолова А. В.

Экзамен: 5 семестр

Томск 2017

## 1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов ( типовые задачи ( задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

| Код   | Формулировка компетенции   | Этапы формирования компетенций   |
|-------|--|--|
| ОПК-6 | владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций | Должен знать основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества; методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах; методы организации работы по совершенствованию качества; основные виды затрат на качество; рекомендации российских и международных стандартов серии ISO 9000 по обеспечению качества продукции; рекомендации российских и международных стандартов серии ISO 10006 по управлению качеством в проекте; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества процессов, продукции; процедуры сертификации продукции и систем управления качеством ;<br>Должен уметь использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества процессов и продукции, изменения качества на различных этапах жизненного цикла, продукта, проекта; проводить структурный и функциональный анализ качества продукции, процессов, проектов; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества проектов; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества процессов и продукции; решать практические задачи по управлению качеством в проектах; применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения. ;<br>Должен владеть категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | воспроизведения; важнейшими методами анализа качества продукции, процессов, проекта; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством; приемами ведения дискуссии и публичных выступлений. ; |
|--|--|--|

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

| Показатели и критерии                 | Знать   | Уметь   | Владеть  |
|---------------------------------------|---|---|--|
| Отлично (высокий уровень)             | Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы   |
| Хорошо (базовый уровень)              | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области                                   | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования  | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | Обладает базовыми общими знаниями   | Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач  | Работает при прямом наблюдении   |

## 2 Реализация компетенций

### 2.1 Компетенция ОПК-6

ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав            | Знать   | Уметь   | Владеть   |
|-------------------|---|---|---|
| Содержание этапов | теоретические и методологические основы управления проектами различного вида; современную методологию управления ресурсами проектов; определения, понятия и классификацию ресурсов как объектов | пользоваться инструментальными средствами управления ресурсами проекта на различных этапах жизненного цикла проекта; производить качественную и количественную оценку необходимых ресурсов; составлять планы, | знаниями и практическими навыками, методами выработки стратегических, тактических и оперативных решений в управлении ресурсами проекта; методами составления проектной документации; навыками |



|                                  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|
|                                  | управления; определения и понятия о субъектах управления и используемом ими инструментарии; теоретические основы и практические аспекты организации договорной работы при проектировании и осуществлении мероприятий по управлению проектами; методы планирования и организации индивидуальной и командной работы в проекте. | бюджеты и расписание проекта; применять основные положения теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач в области управления ресурсами проекта; производить оценку стоимости выбранных вариантов обеспечения ресурсами проекта; использовать ПЭВМ и соответствующее программное обеспечение для решения типовых задач в области управления ресурсами проекта. | работы с национальными и международными стандартами в области управления проектами; навыками работы в команде, в достаточном объеме для освоения ими в дальнейшем базовых дисциплин специализации – «Бизнес-планирование», «Управление человеческими ресурсами», «Инвестиционный анализ проектов». |
| Виды занятий                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> <li>• Подготовка и сдача экзамена / зачета;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> <li>• Подготовка и сдача экзамена / зачета;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>  |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контрольная работа;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Тест;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контрольная работа;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Тест;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Экзамен;</li> </ul>   |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав                    | Знать  | Уметь   | Владеть  |
|---------------------------|--|---|--|
| Отлично (высокий уровень) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• анализирует связи и закономерности функционирования организации;</li> <li>• представляет типы организационных структур, основные параметры и принципы проектирования ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• свободно ставить цели и формулировать задачи, связанные с принятием решений в управлении;</li> <li>• анализировать операционную деятельность;</li> <li>• умеет аргументированно доказывать положения предметной области знания;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• способен руководить междисциплинарной командой; свободно владеет методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций ;</li> </ul> |
| Хорошо (базовый уровень)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• понимает связи и закономерности функционирования</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• умеет корректно выражать и аргументированно</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• критически осмысливает полученные знания;</li> </ul>  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | организации, основных параметрах и принципах проектирования ;   | обосновывать положения предметной области знания;<br>• применяет методы анализа в незнакомых ситуациях; | • компетентен в различных ситуациях , касающихся принятия управленческих решений;<br>• владеет разными способами представления информации; |
| Удовлетворительный (пороговый уровень) | • дает определения основных понятий; воспроизводит принципы развития и функционирования организации ; | • умеет работать со справочной литературой; умеет представлять результаты своей работы ;                | • владеет терминологией предметной области знания;<br>• способен корректно провести анализ конкретной ситуации;                            |

### 3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

#### 3.1 Тестовые задания

– В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000: а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»; б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»; в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»

– Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик: а) количественные, сюрпризные характеристики; б) обязательные, сюрпризные характеристики; в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.

– В соответствии с определением ISO термин «качество» означает: а) соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя; б) совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности; в) согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги); г) документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.

– Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились: а) в фазе отбраковки; б) в фазе контроля качества; в) в фазе управления качеством.

– Первые профессионалы в области качества (инспекторы или контролеры) появились: а) в фазе отбраковки; б) в фазе контроля качества; в) в фазе управления качеством.

– В настоящее время в развитых странах приоритетами являются: а) качество фирмы; б) качество производственных процессов; в) качество жизни.

– Главными составляющими качества продукта являются: а) технические характеристики; б) безопасность и надежность; в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.

– Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется: а) на стадиях проектирования и производства; б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания; в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.

– В реализации подхода TQM участвуют: а) все службы и подразделения компании; б) только служба качества; в) руководство компании и служба качества.

– Для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах, используются: а)

статистические методы; б) цикл Деминга; в) система Шинго; г) benchmarking.

– 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.

### **3.2 Темы опросов на занятиях**

– Оценка затрат на качество. Построение диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы. Построение контрольных карт.

– Стандарты управления качеством в проектах. Ответственность участников проекта в обеспечении его качества.

### **3.3 Экзаменационные вопросы**

– Понятие качества.

– Значение повышения качества.

– Качество как объект управления.

– Понятие стандартизации и сертификации.

– Основные этапы развития деятельности по управлению качеством в России. Системы качества: БИП, КАНАРСПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки.

– Теория и практика зарубежного управления качеством. Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути.

– Современные направления развития концепции управления качеством

– Принципы Деминга.

– Общие функции управления качеством.

– Цикл Деминга.

– Подсистемы управления качеством.

– Петля и спираль управления качеством.

– Системный и процессный подходы к управлению качеством

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

– Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.

– Классификация затрат на качество.

– Оценка затрат на качество.

– Содержание и сущность технологического, статистического и экономического методов управления качеством.

– Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

– Оценка качества процессов, продукции.

– Методы контроля качества продукции, процессов, проектов.

### **3.4 Темы контрольных работ**

– Стандарты управления качеством в проектах. Ответственность участников проекта в обеспечении его качества.

– Оценка затрат на качество. Построение диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы. Построение контрольных карт.

– Процессы проектирования, планирования, контроля качества. Технологическое материально-техническое обеспечение качества.

## **4 Методические материалы**

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

### **4.1. Основная литература**

1. Управление качеством [Текст] : учебник для вузов / В. Н. Рожков. - М. : ФОРУМ, 2012. - 336 с : ил. - (Бакалавриат/Магистратура). - Библиогр.: с. 265-268. - ISBN 978-5-91134-610-2.

(наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

2. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / В. Е. Магер. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 176 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 174. - ISBN 978-5-16-004764-5. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)

#### **4.2. Дополнительная литература**

1. Управление качеством : учебное пособие / В. Н. Жигалова ; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики. - Томск : ТМЦДО, 2010. - 253 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)

2. Управление качеством : Учебник для вузов / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : Инфра-М, 2008. - 211[13] с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 211. - ISBN 978-5-16-002493-6 (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Управление проектами : Учебное пособие для вузов / М. В. Романова. - М. : ФОРУМ, 2007 ; М. : Инфра-М, 2007. - 253[2] с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 248-250. - ISBN 978-5-8199-0308-7. - ISBN 978-5-16-002920-7. (наличие в библиотеке ТУСУР - 21 экз.)

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

1. Управление качеством: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов / Матолыгина Н. Ю. - 2012. 14 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/2753>, свободный.

2. Управление качеством: Методические рекомендации к самостоятельной работе / Матолыгина Н. Ю. - 2012. 32 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/2175>, свободный.

#### **4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы**

1. Информационно-аналитический журнал - <http://www.pmmagazine.ru>.
2. Microsoft Project - <http://www.ms-project.ru>.
3. Компания p.m.Office - <http://www.pmo.ru>.
4. Компания PM Expert - <http://www.pmexpert.ru>.