

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основы обеспечения качества**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) / специализация: **Управление качеством в информационных системах**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ФИТ, Факультет инновационных технологий**

Кафедра: **УИ, Кафедра управления инновациями**

Курс: **1**

Семестр: **2**

Учебный план набора 2016 года

**Распределение рабочего времени**

№	Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)	18	18	часов
4	Всего аудиторных занятий	72	72	часов
5	Самостоятельная работа	144	144	часов
6	Всего (без экзамена)	216	216	часов
7	Общая трудоемкость	216	216	часов
		6.0	6.0	З.Е.

Дифференцированный зачет: 2 семестр

Курсовой проект / курсовая работа: 2 семестр

Томск 2018

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством, утвержденного 09.02.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры УИ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчик:

Доцент каф. УИ \_\_\_\_\_ В. К. Жуков

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 инно-  
вациями (УИ)

\_\_\_\_\_ М. Е. Антипин

Доцент кафедры управления инно-  
вациями (УИ)

\_\_\_\_\_ И. А. Лариошина

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины является формирование у студентов развернутого представления о своей будущей профессии и объектах профессиональной деятельности выпускника - основы обеспечения качества. Формирование способности применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества, способностью руководить малым коллективом

### 1.2. Задачи дисциплины

- Задачи изучения дисциплины:
- ознакомить с основами обеспечения качества продукции, услуг, процесса
- сформировать способность применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества, способность руководить малым коллективом

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Основы обеспечения качества» (Б1.В.ОД.5) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Введение в профессию.

Последующими дисциплинами являются: Аудит качества, Всеобщее управление качеством.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-4 способностью применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества;

– ПК-7 способностью руководить малым коллективом;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** как применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества, руководить малым коллективом

– **уметь** применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества, руководить малым коллективом

– **владеть** способностью применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества, способностью руководить малым коллективом

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		2 семестр
Аудиторные занятия (всего)	72	72
Лекции	18	18
Практические занятия	36	36
Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)	18	18
Самостоятельная работа (всего)	144	144
Проработка лекционного материала	74	74
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	70	70
Всего (без экзамена)	216	216

Общая трудоемкость, ч	216	216
Зачетные Единицы	6.0	6.0

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	КП/КР, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
2 семестр						
1 Сущность, роль и значение основ обеспечения качества. основополагающие понятия в области качества	4	8	18	30	42	ПК-4, ПК-7
2 Отечественный и зарубежный опыт управления качеством	4	0		16	20	ПК-4, ПК-7
3 Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	4	10		42	56	ПК-4
4 Методологические основы управления качеством Основы контроля качества	4	8		30	42	ПК-4, ПК-7
5 Метрология и сертификация в управлении качеством	2	0		4	6	ПК-4
6 Роль и ответственность руководства в управлении качеством	0	10		22	32	ПК-7
Итого за семестр	18	36	18	144	216	
Итого	18	36	18	144	216	

### 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
2 семестр			
1 Сущность, роль и значение основ обеспечения качества. основополагающие понятия в области качества	Сущность и роль качества. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики. Базовые понятия области управления качеством. Стадии и этапы жизненного цикла продукции, услуг. Зависимость законов спроса и предложения от уровня качества	4	ПК-4, ПК-7
	Итого	4	
2 Отечественный и зарубежный опыт управления качеством	Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством в условиях рыночной экономики, Международные	4	ПК-4, ПК-7

	стандарты и направления развития всеобщего управления качеством		
	Итого	4	
3 Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	Понятие ценностей (базовые, временные, сопутствующие, привнесенные, универсальные). Количественная характеристика свойств продукции. Использование диаграмм Парето. Относительный, комплексный показатели качества. Введение в понятие об СМК (системе менеджмента качества).	4	ПК-4
	Итого	4	
4 Методологические основы управления качеством Основы контроля качества	Общие принципы управления качеством, специальные принципы управления качеством, системный и процессный подход к управлению качеством. Термины и определения метрологии. Цели и задачи метрологии. Аксиомы метрологии. Классификация измерений. Понятие о сертификации производства. Проведение работ по сертификации производства. Структура типовой методики проверки производства при сертификации.	4	ПК-4, ПК-7
	Итого	4	
5 Метрология и сертификация в управлении качеством	Метрология и сертификация, как факторы обеспечения качества	2	ПК-4
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

### 5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин					
	1	2	3	4	5	6
Предшествующие дисциплины						
1 Введение в профессию	+	+		+	+	+
Последующие дисциплины						
1 Аудит качества	+	+	+	+	+	+
2 Всеобщее управление качеством	+	+	+	+	+	+

### 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

Компетен	Виды занятий	Формы контроля
----------	--------------	----------------

ции	Лек.	Прак. зан.	КСР (КП/КР)	Сам. раб.	
ПК-4	+	+	+	+	Опрос на занятиях, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Консультирование, Тест, Дифференцированный зачет
ПК-7	+	+	+	+	Опрос на занятиях, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Консультирование, Тест, Дифференцированный зачет

### 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

### 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

### 8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Сущность, роль и значение основ обеспечения качества. Основопологающие понятия в области качества	Изучение истории развития систем качества Изучение стадий и этапов жизненного цикла продукции, услуг	8	ПК-4, ПК-7
	Итого	8	
3 Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	Определение комплексного показателя качества продукции. Процессный подход. Карты процессов.	10	ПК-4
	Итого	10	
4 Методологические основы управления качеством Основы контроля качества	Статистический приемочный контроль качества продукции по количественному признаку Статистический приемочный контроль качества продукции по альтернативному признаку Оценка затрат на качество	8	ПК-4, ПК-7
	Итого	8	
6 Роль и ответственность руководства в управлении качеством	Лидерство руководителя, его ответственность. Коллективное управление. Система мотивации. Обучение управленческого персонала. Самоаттестация.	10	ПК-7
	Итого	10	
Итого за семестр		36	

## 9. Самостоятельная работа

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

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>2 семестр</b>				
1 Сущность, роль и значение основ обеспечения качества. Основопологающие понятия в области качества	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	14	ПК-4, ПК-7	Дифференцированный зачет, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	16		
	Итого	30		
2 Отечественный и зарубежный опыт управления качеством	Проработка лекционного материала	16	ПК-4, ПК-7	Дифференцированный зачет, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	16		
3 Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	22	ПК-4	Дифференцированный зачет, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	20		
	Итого	42		
4 Методологические основы управления качеством Основы контроля качества	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ПК-4, ПК-7	Дифференцированный зачет, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	18		
	Итого	30		
5 Метрология и сертификация в управлении качеством	Проработка лекционного материала	4	ПК-4	Дифференцированный зачет, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Тест
	Итого	4		
6 Роль и ответственность руководства в управлении качеством	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	22	ПК-7	Дифференцированный зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	22		
Итого за семестр		144		
Итого		144		

## 10. Курсовой проект / курсовая работа

Трудоемкость аудиторных занятий и формируемые компетенции в рамках выполнения курсового проекта / курсовой работы представлены в таблице 10.1.

Таблица 10.1 – Трудоемкость аудиторных занятий и формируемые компетенции в рамках выполнения курсового проекта / курсовой работы

Наименование аудиторных занятий	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>		
Качество, как философская и экономическая категория. Факторы, обуславливающие необходимость внедрения системы менеджмента качества. Ориентация на потребителя, как принцип менеджмента качества и его применение на предприятиях. Лидерство руководителя, как основной принцип менеджмента качества и его применение на предприятиях.	6	ПК-4, ПК-7
Вовлечение работников всех уровней, как принцип менеджмента качества и его применение на предприятиях. Процессный подход, как основной принцип менеджмента качества и его применение на предприятиях. Постоянное улучшение деятельности, как основной принцип менеджмента качества и его применение на предприятиях. Принятие решений, основанных на фактах, как основной принцип менеджмента качества. Взаимовыгодное отношение с поставщиками, как основной принцип менеджмента качества и его применение на предприятиях.	8	
Основные концепции и философия управления качеством. Премии за качество, как инструмент стимулирования развития философии качества. Развитие японской философии менеджмента качества. Проблемы российского менеджмента качества. Основные инструменты УК. Управление организацией по критериям качества.	4	
<b>Итого за семестр</b>	<b>18</b>	

### **10.1. Темы курсовых проектов / курсовых работ**

Примерная тематика курсовых проектов / курсовых работ:

- Ориентация на потребителя, как основной принцип менеджмента качества.
- Лидерство руководителя, как основной принцип менеджмента качества.
- Вовлечение работников всех уровней, как принцип менеджмента качества .
- Процессный подход, как основной принцип менеджмента качества и его применение на предприятиях..
- Постоянное улучшение деятельности, как основной принцип менеджмента качества .
- Принятие решений, основанных на фактах, как основной принцип менеджмента качества.
- Взаимовыгодное отношение с поставщиками, как основной принцип менеджмента качества
- Основные концепции и философия управления качеством.
- Премии за качество, как инструмент стимулирования развития философии качества.
- Развитие японской философии менеджмента качества .
- Проблемы российского менеджмента качества.
- Основные инструменты УК.
- Управление организацией по критериям качества. Стратегическое управление на основе качества.
- Стандартизация, как фактор обеспечения качества.
- Важность систем менеджмента качества организации.
- Роль стандартизации и метрологии в управлении качеством.
- Значение сертификации в управлении качеством



– Аудит, как фактор обеспечения качества

## 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
2 семестр				
Дифференцированный зачет		5	20	25
Защита курсовых проектов / курсовых работ	10	15	20	45
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за период	20	30	50	100
Нарастающим итогом	20	50	100	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)
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. Ясельская А.И. Управление качеством: Учебное пособие. - Томск: Изд-во ТУСУР, 2006. - 171 с. (45 экземпляров в библиотеке ТУСУР); (наличие в библиотеке ТУСУР - 45 экз.)

### **12.2. Дополнительная литература**

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством, Учебник для вузов - М. : Инфра-М, 2008. - 211 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

### **12.3. Учебно-методические пособия**

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

1. Основы обеспечения качества [Электронный ресурс]: Методические указания по написанию курсового проекта (курсовой работы) / В. К. Жуков - 2018. 17 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8794> (дата обращения: 02.12.2018).
2. Основы обеспечения качеством [Электронный ресурс]: Методические указания по практическим занятиям / В. К. Жуков - 2018. 8 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8779> (дата обращения: 02.12.2018).
3. Основы обеспечения качества [Электронный ресурс]: Методические указания по выполнению самостоятельной работы / В. К. Жуков - 2018. 8 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8727> (дата обращения: 02.12.2018).

#### **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. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <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 ГПО

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для прове-

дения 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, 126 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер Celeron;
- Компьютер WS3 (5 шт.);
- Компьютер WS2 (2 шт.);
- Доска маркерная;
- Проектор LG RD-JT50;
- Экран проекторный;
- Экран на штативе Draper Diplomat;
- Осциллограф GDS-820S;
- Паяльная станция Ersa Dig2000a Micro (2 шт.);
- Паяльная станция Ersa Dig2000A-Power;
- Колонки Genius;
- Веб-камера Logitech;
- Роутер ASUS;
- Проигрыватель DVD Yamaha S661;
- Учебно-методическая литература;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 Pro
- OpenOffice

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

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

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

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

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

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

### **14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации**

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

#### **14.1.1. Тестовые задания**

1. В стандартах серии ISO 9000 под услугой понимается :  
деятельность, связанная с обслуживанием  
забота об удовлетворенности клиента  
вид процесса  
результат обслуживания
2. Присущие характеристики объекта – это характеристики, ...  
наиболее значимые для потребителя  
имеющие наилучшие значения  
принимаемые во внимание при экспертизе  
имеющиеся независимо от экспертов
3. «Идеология качества» представляет собой:  
систему идей качественного бизнеса  
систему идей, направленную на достижение порядка в обществе  
систему идей, направленную на удовлетворение высшего руководства  
систему идей, направленную на удовлетворение потребителей и других заинтересованных сторон
4. Обеспечение качества как фактор:  
управления  
деятельности  
оценки продукции  
конкурентоспособности
5. Понятие качества наиболее тесно связано с ... потребителя :  
желаниями  
требованиями  
мечтами  
удовлетворенностью
6. В международном стандарте ISO 9001-2015 представлено :  
пять принципов менеджмента качества  
шесть принципов менеджмента качества  
семь принципов менеджмента качества  
восемь принципов менеджмента качества
7. Один из принципов менеджмента качества называется:  
ориентация на качество продукции  
ориентация на персонал

ориентация на руководителя

ориентация на потребителя

8. Принципы менеджмента качества:

конкурентоспособность

лидерство

ответственность

профессионализм

9. Вовлечение персонала – это:

правило для управления качеством

необходимость менеджмента

принцип менеджмента качества

технология в управлении качеством

10. (ПК-4) Процессный подход – это:

принцип менеджмента качества

основа управления качеством

технологический приём управления

сравнительный анализ

11. Менеджмент взаимоотношений представлен в международном стандарте

ISO 9001-2015 как:

требование к управлению персоналом

рекомендации по оказанию услуг

принцип менеджмента качества

правило заключение договоров

12. Метрологические измерения являются:

начальными измерениями объектов

обязательными условиями управления качеством

конкурентным преимуществом организации

фактором обеспечения качества

13. Основами обеспечения качества являются:

статистические методы управления качеством

руководство организации

строгие инструкции

заинтересованность персонала

14. Премии качества, как:

награда руководителям за качество

инструмент управления качеством

награда победившей организации в соревнованиях по качеству

пример для подражания

15. В японской школе качества вовлечение персонала реализовано через:

семейные мероприятия

кружки качества

групповое проектное обучение

волонтёрское движение

16. В американском управлении качеством превалирует:

индивидуализм

коллективизм

прагматизм

шовинизм

17. Обеспечение качества – это:

деятельность по созданию качественной продукции

часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

деятельность руководства организации по созданию условий выпуска качественной продукции

совокупность средств и методов управления качеством

18. Деятельность по созданию уверенности у потребителя в качестве продукции называется:

обеспечением уверенности в качестве

внешнее обеспечение качества

внутреннее обеспечение качества

гарантийное обеспечение качества

19. Для обеспечения качества применяются методы:

тестирования

прогнозирования

анализа

ранжирования

20. Выделить направление деятельности в области качества, посредством которого система качества формирует качество продукции и услуги.

обучение

совершенствование

обеспечение

продвижение

#### **14.1.2. Вопросы дифференцированного зачета**

Политика качества на европейских предприятиях.

Самооценка организации TQM в образовании на примере вуза

Проблемы внедрения TQM

Стандартизация, как фактор обеспечения качества

Сертификация, как фактор обеспечения качества

Аудит, как фактор обеспечения качества

Политика качества на российских предприятиях.

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

1. Качество - основные принципы менеджмента.

2. Модель системы управления качеством Э.Деминга

3. Средства и методы в управлении качеством.

4. Эволюция подходов к менеджменту качества.

5. Планирование качества.

6. Модель системы управления качеством Д. Джурана.

7. Политика и цели в области качества.

8. Модель системы управления качеством К. Исикавы.

9. Программа качества.

10. Модели систем управления качеством основоположников качества.

11. Методические основы управления качеством.

12. Контроль качества – эволюция взглядов.

13. Менеджмент качества в США.

14. Европейская политика в области качества.

15. Проблемы российского менеджмента качества.

16. Основные инструменты TQM.

17. Методы определения нужд потребителя.

18. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.

19. Управление организацией по критериям качества.

20. Управление переменами в организации.

21. Классический подход к оценке дохода организации в условиях рыночной экономики.

22. Понятие системы. Система управления качеством. Роль обеспечения качества

#### **14.1.4. Темы курсовых проектов / курсовых работ**

Концепции управления качеством

Структура модели совершенства EFQM

Политика качества на японских предприятиях  
 Самооценка организации  
 Проблемы внедрения СМК  
 Концепция общих потерь для общества.  
 Затраты на качество.  
 Отечественный и зарубежный опыт управления качеством  
 Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей  
 Методологические основы управления качеством  
 Основы контроля качества  
 Метрология и сертификация в управлении качеством  
 Роль руководящего звена в управлении качеством  
 Издержки на несоответствие.  
 Анализ ценности и стоимости в условиях TQM.  
 Основы обеспечения качества.  
 Основные принципы обеспечения качества  
 Сравнение концепций управления качеством  
 Структура модели совершенства EFQM  
 Политика качества на предприятиях  
 Проблемы внедрения СМК.  
 Отечественный и зарубежный опыт управления качеством  
 Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей  
 Методологические основы управления и обеспечения качеством  
 Основы контроля качества  
 Метрология и сертификация, как факторы обеспечения качества.  
 Роль руководящего звена в обеспечении качества.  
 Квалиметрия в обеспечении качества.  
 Метрологические измерения в обеспечении качества.  
 Сертификация в обеспечении качества.  
 Принципы менеджмента в обеспечении качества.  
 Ориентация на потребителя, как фактор обеспечения качества.  
 Лидерство в обеспечении качества.  
 Вовлечение персонала в обеспечении качества.  
 Процессный подход в обеспечении качества.

#### **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	Тесты, письменные самостоятельные	Преимущественно проверка

общемедицинским показаниям	работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки
-------------------------------	--	---

### **14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

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

**Для лиц с нарушениями зрения:**

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

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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