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
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

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 2018 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	72	72	часов
6	Всего (без экзамена)	144	144	часов
7	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
8	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е.

Экзамен: 2 семестр
Курсовой проект / курсовая работа: 2 семестр

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шелупанов А.А.
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.12.2017
Уникальный программный ключ:
c53e145e-8b20-45aa-9347-a5e4dbb90e8d

Томск 2018

Согласована на портале № 35164

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 8 от «25» 4 2018 г.

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 инновациями (УИ) _____ М. Е. Антипин

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

Согласована на портале № 35164

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 5.0 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)	72	72
Проработка лекционного материала	32	32
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	40	40
Всего (без экзамена)	144	144

Согласована на портале № 35164

Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	5.0

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	10	22	ПК-4, ПК-7
2 Отечественный и зарубежный опыт управления качеством	4	0		4	8	ПК-4, ПК-7
3 Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	4	10		18	32	ПК-4, ПК-7
4 Методологические основы управления качеством Основы контроля качества	4	8		20	32	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		16	26	ПК-4, ПК-7
Итого за семестр	18	36	18	72	144	
Итого	18	36	18	72	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
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
	Итого	4	
2 Отечественный и зарубежный опыт	Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством в условиях	4	ПК-7

Согласована на портале № 35164

управления качеством	рыночной экономики, Международные 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, ПК-7
	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.

Согласована на портале № 35164

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий				Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	КСР (КП/КР)	Сам. раб.	
ПК-4	+	+	+	+	Экзамен, Опрос на занятиях, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Консультирование, Тест
ПК-7	+	+	+	+	Экзамен, Опрос на занятиях, Защита курсовых проектов / курсовых работ, Консультирование, Тест

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. Основополагающие понятия в области качества	Изучение истории развития систем качестваИзучение 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 признакуСтатистический приемочный контроль качества продукции по альтернативному признакуОценка 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	

Согласована на портале № 35164

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
2 семестр				
1 Сущность, роль и значение основ обеспечения качества. Основополагающие понятия в области качества	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ПК-4, ПК-7	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	10		
2 Отечественный и зарубежный опыт управления качеством	Проработка лекционного материала	4	ПК-4, ПК-7	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Итого	4		
3 Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ПК-4, ПК-7	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	10		
	Итого	18		
4 Методологические основы управления качеством Основы контроля качества	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ПК-4	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	10		
	Итого	20		
5 Метрология и сертификация в управлении качеством	Проработка лекционного материала	4	ПК-4	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Итого	4		
6 Роль и ответственность руководства в управлении качеством	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	16	ПК-4, ПК-7	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Итого	16		
Итого за семестр		72		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		108		

10. Курсовой проект / курсовая работа

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

Согласована на портале № 35164

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

Наименование аудиторных занятий	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр		
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.Вовлечение работников всех уровней, как принцип менеджмента качества и его применение на предприятиях.	6	ПК-4, ПК-7
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.Основные концепции и философия управления качеством.	6	
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.	6	
Итого за семестр	18	

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

Согласована на портале № 35164

– 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				
Защита курсовых проектов / курсовых работ	5	10	10	25
Консультирование			5	5
Опрос на занятиях			5	5
Тест	5	15	15	35
Итого максимум за период	10	25	35	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	10	35	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)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Согласована на портале № 35164

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. (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-

Согласована на портале № 35164

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-82OS;
- 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.

Согласована на портале № 35164

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

Согласована на портале № 35164

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. 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 насозданиеуверенности, что требования к качеству будут выполнены
деятельность руководства организации по созданию условий выпуска качественной продукции

Согласована на портале № 35164

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. Экзаменационные вопросы

1.Политика качества на европейских предприятиях.
2.Самооценка организации TQM в образовании на примере вуза
3. Проблемы внедрения TQM
4.Стандартизация, как фактор обеспечения качества
5.Сертификация, как фактор обеспечения качества
6.Аудит,как фактор обеспечения качества
7.Политика качества на российских предприятиях.
8.Ориентация на потребителя, как принцип МК и его применение на предприятиях.
9.Лидерство руководителя, как принцип УК.
10.Вовлечение работников всех уровней, как принцип УК.
11.Процессный подход, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
12.Основные понятия в области качества.
13.Зарубежный опыт управления качеством
14.Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей
15.Методологические основы управления качеством.
16.Сертификация в управлении качеством
17.Лидерство и ответственность руководителя в управлении качеством
18.Метрологические измерения,как фактор обеспечения качества
19.Стандарты, как фактор обеспечения качества
20.Роль сертификации в обеспечении качества продукции
21. Инструменты обеспечения качества
22.Принципы менеджмента в обеспечении качества
23.Ответственность руководства в обеспечении качества
24. Управление рисками и обеспечение качества

14.1.3. Темы опросов на занятиях

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

Согласована на портале № 35164

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-	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные	Преимущественно дистанционными методами

Согласована на портале № 35164

двигательного аппарата	самостоятельные работы, вопросы к зачету	
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;
- 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 № 35164