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

Управление качеством

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление проектом**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **5**
Семестр: **9**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	9 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	10	10	часов
2	Контроль самостоятельной работы	2	2	часов
3	Всего контактной работы	12	12	часов
4	Самостоятельная работа	123	123	часов
5	Всего (без экзамена)	135	135	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	9	9	часов
7	Общая трудоемкость	144	144	часов
			4.0	З.Е.

Контрольные работы: 9 семестр - 1
Экзамен: 9 семестр

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шелупанов А.А.
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.02.2018
Уникальный программный ключ:
c53e145e-8b20-45aa-9347-a5e4dbb90e8d

Томск 2018

Согласована на портале № 45886

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 6 от «14» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденного 12.01.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. менеджмента _____ В. Н. Жигалова

Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО _____ И. П. Черкашина

Заведующий выпускающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Эксперты:

Доцент кафедры технологий электронного обучения (ТЭО) _____ Ю. В. Морозова

Старший преподаватель кафедры менеджмента (менеджмента) _____ С. В. Смирнова

Согласована на портале № 45886

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ отечественных предприятий и организаций

1.2. Задачи дисциплины

– дать теоретические основы и принципы менеджмента качества;

– изучить наиболее существенные законодательные и организационные особенности менеджмента качества в России;

– изучить основные принципы построения системы менеджмента качества на предприятии;

– научить использовать инструменты менеджмента качества в профессиональной деятельности;

– научить методам принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;

– выработать навыки документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством» (Б1.Б.21) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Бизнес-планирование, Правоведение, Управление проектами.

Последующими дисциплинами являются: Методы управления проектами, Преддипломная практика.

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;

– ПК-8 владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества в организации; теоретические положения документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью; сущность и механизмы управления качеством при осуществлении инновационной деятельности; современные методы контроля, прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества производственной, организационной инновационной деятельности;

– **уметь** использовать методы оценки уровня качества процессов производственной и организационной деятельности; применять статистические методы измерения и управления качеством для анализа проблем и поиска их решения; применять методы управления качеством организационной, производственной и инновационной деятельности; разрабатывать мероприятия по документальному оформлению внедрения технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений; решать практические задачи по управлению качеством в производственной, организационной инновационной деятельности;

– **владеть** категориальным аппаратом управления качеством производственной и организационной деятельности; методикой расчета основных экономических показателей качества организационной и производственной деятельности; навыками обоснования и документирования внедрения технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством; методами принятия решений в управлении опера-

Согласована на портале № 45886

ционной (производственной) деятельностью организаций; навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

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
		9 семестр
Контактная работа (всего)	12	12
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	10	10
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	123	123
Подготовка к контрольным работам	13	13
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	110	110
Всего (без экзамена)	135	135
Подготовка и сдача экзамена	9	9
Общая трудоемкость, ч	144	144
Зачетные Единицы	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	СРП, ч	КСР, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
9 семестр					
1 Основы управления качеством	1	2	20	21	ОПК-6, ПК-8
2 Сущность качества и управление им	1		20	21	ОПК-6, ПК-8
3 Процесс и содержание управления качеством продукции	2		23	25	ОПК-6, ПК-8
4 Общие функции управления качеством продукции	2		20	22	ОПК-6, ПК-8
5 Специальные подсистемы управления качеством	2		20	22	ОПК-6, ПК-8
6 Зарубежный опыт управления качеством	2		20	22	ОПК-6, ПК-8
Итого за семестр	10	2	123	135	
Итого	10	2	123	135	

Согласована на портале № 45886

5.2. Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
9 семестр			
1 Основы управления качеством	Основные аспекты понятия качества. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. История развития науки управления качеством.	1	ОПК-6, ПК-8
	Итого	1	
2 Сущность качества и управление им	Методология и терминология управления качеством. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.	1	ОПК-6, ПК-8
	Итого	1	
3 Процесс и содержание управления качеством продукции	Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Петля качества. Цикл Деминга. Механизм управления качеством. Существующие системы управления качеством.	2	ОПК-6, ПК-8
	Итого	2	
4 Общие функции управления качеством продукции	Планирование процесса управления качеством. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством. Мотивация. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством. Квалиметрия. Оценка уровня качества продукции.	2	ОПК-6, ПК-8
	Итого	2	
5 Специальные подсистемы управления качеством	Стандартизация в системе управления качеством. Сертификация продукции и систем качества.	2	ОПК-6, ПК-8
	Итого	2	
6 Зарубежный опыт управления качеством	Организация управления качеством продукции за рубежом. Кружки качества	2	ОПК-6, ПК-8
	Итого	2	
Итого за семестр		10	

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.

Согласована на портале № 45886

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 Бизнес-планирование		+		+	+	
2 Правоведение					+	
3 Управление проектами	+	+	+	+	+	+
Последующие дисциплины						
1 Методы управления проектами					+	
2 Преддипломная практика			+	+	+	

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

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

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	СРП	КСР	Сам. раб.	
ОПК-6	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Проверка контрольных работ, Тест
ПК-8	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Проверка контрольных работ, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Контроль самостоятельной работы

Виды контроля самостоятельной работы приведены в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Виды контроля самостоятельной работы

№	Вид контроля самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции
9 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ОПК-6, ПК-8
Итого		2	

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
9 семестр				

Согласована на портале № 45886

1 Основы управления качеством	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	18	ОПК-6, ПК-8	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	20		
2 Сущность качества и управление им	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	18	ОПК-6, ПК-8	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	20		
3 Процесс и содержание управления качеством продукции	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	20	ОПК-6, ПК-8	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	3		
	Итого	23		
4 Общие функции управления качеством продукции	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	18	ОПК-6, ПК-8	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	20		
5 Специальные подсистемы управления качеством	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	18	ОПК-6, ПК-8	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	20		
6 Зарубежный опыт управления качеством	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	18	ОПК-6, ПК-8	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	20		
	Выполнение контрольной работы	2	ОПК-6, ПК-8	Контрольная работа
Итого за семестр		123		
	Подготовка и сдача экзамена	9		Экзамен
Итого		132		

Согласована на портале № 45886

10. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. Н. Жигалова; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики. - Томск : ТМЦДО, 2010. - 253 с.. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 11.09.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Тебекин, А. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 410 с. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2/upravlenie-kachestvom (дата обращения: 11.09.2018).
2. Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 323 с. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/D530DC90-B066-4FDE-8759-EB1C61C5569F/upravlenie-kachestvom-praktikum (дата обращения: 11.09.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Жигалова В.Н. Управление качеством: электронный курс / В.Н. Жигалова. Томск: ТУСУР, ФДО, 2018. Доступ из личного кабинета студента
2. Жигалова В.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / В.Н. Жигалова, М.А. Афонасова. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 11.09.2018).

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. Библиотека ТУСУР - https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh/uis-rossiya
2. Официальный сайт Минфина РФ http: //www.minfin.ru
3. Официальный сайт Госкомстата РФ http: //www.gks.ru
4. Словарь экономических терминов http://economicportal.ru
5. КонсультантПлюс: www.consultant.ru (доступ из личного кабинета студента по ссылке https://study.tusur.ru/study/download/)
6. ЭБС «Юрайт»: www.biblio-online.ru (доступ из личного кабинета студента по ссылке

Согласована на портале № 45886

https://biblio.fdo.tusur.ru/)

7. Экономические разделы поисковых систем общего назначения http://www.google.com/»
8. eLIBRARY.RU http://www.elibrary.ru

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 дисциплины

Кабинет для самостоятельной работы студентов

учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, 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, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Коммутатор MicroTeak;
- Компьютер PENTIUM D 945 (3 шт.);
- Компьютер GELERON D 331 (2 шт.);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-zip (с возможностью удаленного доступа)
- Google Chrome
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows (с возможностью удаленного доступа)
- Microsoft Windows
- OpenOffice (с возможностью удаленного доступа)

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

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

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 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 звуко-

Согласована на портале № 45886

усиливающей 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 Конструктивные показатели назначения качества продукции:

а) устанавливают принадлежность изделий к классификационной группировке

б) дают точное представление об основных проектно-конструкторских решениях изделий

в) определяют содержание в продукции химических элементов, их соединений

г) характеризуют полезный результат от эксплуатации изделий

2 Показатели состава и структуры в назначении качества продукции:

а) устанавливают принадлежность изделий к классификационной группировке

б) дают точное представление об основных проектно-конструкторских решениях изделий

в) определяют содержание в продукции химических элементов, их соединений

г) характеризуют полезный результат от эксплуатации изделий

3 Показатели назначения качества продукции характеризуют:

а) свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область её применения

б) свойства безотказности, долговечности, ремонтопригодности и сохраняемости

в) систему «человек – изделие» и учитывают комплекс свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах

г) насыщенность продукции стандартами, унифицированными и оригинальными частями, а также уровень унификации с другими изделиями

4 Показатели, характеризующие полезный результат от эксплуатации изделий, относят к следующим показателям назначения

а) классификационные показатели

б) эксплуатационные показатели

в) конструктивные показатели

г) показатели состава и структуры

5 Показатели надежности качества продукции характеризуют:

а) свойства продукции, обусловливающие оптимальное распределение затрат материалов, времени и средств труда при технической подготовке производства, изготовлении и эксплуатации продукции

б) свойства безотказности, долговечности, ремонтопригодности и сохраняемости

в) систему «человек – изделие» и учитывают комплекс свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах

г) насыщенность продукции стандартами, унифицированными и оригинальными частями, а также уровень унификации с другими изделиями

6 Эргономические показатели качества продукции характеризуют:

а) затраты на разработку, изготовление, эксплуатацию или потребление продукции, учиты-

Согласована на портале № 45886

ваемые в интегральном показателе качества продукции

б) особенности продукции, обусловливающие при её эксплуатации или потреблении безопасность человека

в) систему «человек – изделие» и учитывают комплекс свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах

г) насыщенность продукции стандартами, унифицированными и оригинальными частями, а также уровень унификации с другими изделиями

7 Эстетические показатели качества продукции характеризуют:

а) информационную выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство производственного исполнения, стабильность товарного вида

б) свойства безотказности, долговечности, ремонтопригодности и сохраняемости

в) систему «человек – изделие» и учитывают комплекс свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах

г) насыщенность продукции стандартами, унифицированными и оригинальными частями, а также уровень унификации с другими изделиями

8 Показатели технологичности качества продукции характеризуют:

а) свойства продукции, обусловливающие оптимальное распределение затрат материалов, времени и средств труда при технической подготовке производства, изготовлении и эксплуатации продукции

б) степень обновления технических решений, использованных в продукции, их патентную защиту, а также возможность беспрепятственной реализации продукции в нашей стране и за рубежом

в) уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукции

г) особенности продукции, обусловливающие при её эксплуатации или потреблении безопасность человека

9 Показатели стандартизации и унификации качества продукции характеризуют:

а) насыщенность продукции стандартами, унифицированными и оригинальными частями, а также уровень унификации с другими изделиями

б) свойства продукции, обусловливающие оптимальное распределение затрат материалов, времени и средств труда при технической подготовке производства, изготовлении и эксплуатации продукции

в) степень обновления технических решений, использованных в продукции, их патентную защиту, а также возможность беспрепятственной реализации продукции в нашей стране и за рубежом

г) особенности продукции, обусловливающие при её эксплуатации или потреблении безопасность человека

и) затраты на разработку, изготовление, эксплуатацию или потребление продукции, учитываемые в интегральном показателе качества продукции

10 Патентно-правовые показатели качества продукции характеризуют:

а) степень обновления технических решений, использованных в продукции, их патентную защиту, а также возможность беспрепятственной реализации продукции в нашей стране и за рубежом

б) уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукции

в) особенности продукции, обусловливающие при её эксплуатации или потреблении безопасность человека

г) затраты на разработку, изготовление, эксплуатацию или потребление продукции, учитываемые в интегральном показателе качества продукции

11 Экологические показатели качества продукции характеризуют:

а) свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область её применения

б) свойства безотказности, долговечности, ремонтопригодности и сохраняемости

в) уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации

Согласована на портале № 45886

или потреблении продукции

г) особенности продукции, обусловливающие при её эксплуатации или потреблении безопасность человека

12 Показатели безопасности качества продукции характеризуют:

а) свойства безотказности, долговечности, ремонтопригодности и сохраняемости

б) особенности продукции, обусловливающие при её эксплуатации или потреблении безопасность человека

в) степень обновления технических решений, использованных в продукции, их патентную защиту, а также возможность беспрепятственной реализации продукции в нашей стране и за рубежом

г) свойства продукции, обусловливающие оптимальное распределение затрат материалов, времени и средств труда при технической подготовке производства, изготовлении и эксплуатации продукции

13 Экономические показатели качества продукции характеризуют:

а) свойства продукции, обусловливающие оптимальное распределение затрат материалов, времени и средств труда при технической подготовке производства, изготовлении и эксплуатации продукции

б) насыщенность продукции стандартами, унифицированными и оригинальными частями, а также уровень унификации с другими изделиями

в) особенности продукции, обусловливающие при её эксплуатации или потреблении безопасность человека

г) затраты на разработку, изготовление, эксплуатацию или потребление продукции, учитываемые в интегральном показателе качества продукции

14 Общие подсистемы механизма управления качеством продукции включают в себя:

а) прогнозирование и планирование технического уровня и качества, регулирование качества продукции в производстве

б) правовое, информационное и материально-техническое обеспечение

в) материально-техническое, метрологическое и кадровое обеспечение

г) организационное, технологическое и финансовое обеспечение

15 Специальные подсистемы механизма управления качеством продукции включают в себя:

а) прогнозирование и планирование технического уровня и качества, регулирование качества продукции в производстве

б) правовое, информационное и материально-техническое обеспечение

в) материально-техническое, метрологическое и кадровое обеспечение

г) организационное, технологическое и финансовое обеспечение

16 Принцип системности в стандартизации определяет

а) стандарт как элемент системы и обеспечивает создание систем стандартов, взаимосвязанных между собой сущностью конкретных объектов стандартизации

б) круг объектов, к которым применимы вещи, процессы, отношения, обладающие одним общим свойством – повторяемостью во времени или в пространстве

в) создание рационального многообразия (обеспечение минимума рациональных разновидностей) стандартных элементов, входящих в стандартизируемый объект

г) возможность сборки или замены одинаковых деталей, изготовленных в разное время и в различных местах

17 Принцип повторяемости в стандартизации определяет

а) стандарт как элемент системы и обеспечивает создание систем стандартов, взаимосвязанных между собой сущностью конкретных объектов стандартизации

б) круг объектов, к которым применимы вещи, процессы, отношения, обладающие одним общим свойством – повторяемостью во времени или в пространстве

в) создание рационального многообразия (обеспечение минимума рациональных разновидностей) стандартных элементов, входящих в стандартизируемый объект

г) возможность сборки или замены одинаковых деталей, изготовленных в разное время и в различных местах

18 Принцип вариантности в стандартизации означает

Согласована на портале № 45886

а) стандарт как элемент системы и обеспечивает создание систем стандартов, взаимосвязанных между собой сущностью конкретных объектов стандартизации

б) круг объектов, к которым применимы вещи, процессы, отношения, обладающие одним общим свойством – повторяемостью во времени или в пространстве

в) создание рационального многообразия (обеспечение минимума рациональных разновидностей) стандартных элементов, входящих в стандартизируемый объект

г) возможность сборки или замены одинаковых деталей, изготовленных в разное время и в различных местах

19 Сертификация – это:

а) деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям

б) зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям

в) процедура, посредством которой уполномоченный в соответствии с законодательными актами РФ орган официально признает возможность выполнения испытательной лабораторией или органом по сертификации конкретных работ в заявленной области

г) процедура, посредством которой устанавливают соответствие представленной на сертификацию продукции требованиям, предъявляемым к данному виду продукции

20 Знак соответствия – это:

а) зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям

б) деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям

в) процедура, посредством которой уполномоченный в соответствии с законодательными актами РФ орган официально признает возможность выполнения испытательной лабораторией или органом по сертификации конкретных работ в заявленной области

г) процедура, посредством которой устанавливают соответствие представленной на сертификацию продукции требованиям, предъявляемым к данному виду продукции

14.1.2. Экзаменационные тесты

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

1 Конкурентоспособность производителя – это:

а) соперничество между отдельными лицами или хозяйственными единицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели на каком-либо поприще

б) способность сохранять и расширять рынки сбыта за счет целенаправленной деятельности как по отношению к качественным характеристикам продукции, так и по отношению к производителям-конкурентам

в) относительная характеристика товара, которая отражает отличие данного товара от товара конкурента

2 Способность сохранять и расширять рынки сбыта за счет целенаправленной деятельности как по отношению к качественным характеристикам продукции, так и по отношению к производителям-конкурентам, называется

а) конкуренцией

б) конкурентоспособностью товара

в) конкурентоспособностью производителя

3 Первый этап развития документированных систем качества (1905г) отражает:

а) качество продукции как соответствие стандартам

б) качество продукции как соответствие стандартам и стабильности продукции

в) качество продукции процессов деятельности как соответствие рыночным требованиям

г) качество как удовлетворение требований потребителей и служащих

д) качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих

4 Второй этап развития документированных систем качества (1924г) отражает:

а) качество продукции как соответствие стандартам

Согласована на портале № 45886

б) качество продукции как соответствие стандартам и стабильности продукции

в) качество продукции процессов деятельности как соответствие рыночным требованиям

г) качество как удовлетворение требований потребителей и служащих

д) качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих

5 Третий этап развития документированных систем качества (1951г) отражает:

а) качество продукции как соответствие стандартам

б) качество продукции как соответствие стандартам и стабильности продукции

в) качество продукции процессов деятельности как соответствие рыночным требованиям

г) качество как удовлетворение требований потребителей и служащих

д) качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих

6 Четвертый этап развития документированных систем качества (1980г) отражает:

а) качество продукции как соответствие стандартам

б) качество продукции как соответствие стандартам и стабильности продукции

в) качество продукции процессов деятельности как соответствие рыночным требованиям

г) качество как удовлетворение требований потребителей и служащих

д) качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих

7 Пятый этап развития документированных систем качества (1994г) отражает:

а) качество продукции как соответствие стандартам

б) качество продукции как соответствие стандартам и стабильности продукции

в) качество продукции процессов деятельности как соответствие рыночным требованиям

г) качество как удовлетворение требований потребителей и служащих

д) качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих

8 В соответствии с международным стандартом ИСО 9000:2000 качество – это

а) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

б) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении

в) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией

г) дефектная единица продукции

д) продукция, имеющая хотя бы один дефект

е) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовым

9 Дефект – это:

а) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

б) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении

в) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией

г) дефектная единица продукции

д) продукция, имеющая хотя бы один дефект

е) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовым

10 Свойством продукции называют:

а) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

б) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении

в) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-техниче-

Согласована на портале № 45886

ской документацией

г) дефектная единица продукции

д) продукция, имеющая хотя бы один дефект

е) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовым

11 Брак – это:

а) дефектная единица продукции

б) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовым

в) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией

12 Брак – это:

а) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

б) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении

в) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией

г) продукция, имеющая хотя бы один дефект

13 Под уровнем качества изделия понимают

а) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

б) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении

в) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией

г) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовым

14 Затраты на определение и подтверждение достигнутого уровня качества - это

а) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов

б) затраты на контроль

в) внутренние затраты на дефект

г) внешние затраты на дефект

15 Затраты, понесенные организацией до того как продукт был продан, а оговоренный уровень качества не достигнут - это:

а) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов

б) затраты на контроль

в) внутренние затраты на дефект

г) внешние затраты на дефект

16 Затраты, понесенные организацией после продажи продукта, а оговоренный уровень качества не достигнут - это:

а) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов

б) затраты на контроль

в) внутренние затраты на дефект

г) внешние затраты на дефект

17 Метод калькуляции затрат на качество характеризуется

а) определением затрат на качество, которые в целом подразделяются на затраты на внутреннюю хозяйственную деятельность и на затраты, связанные с внешними работами

б) использованием понятия стоимостей соответствия и несоответствия любого процесса, причем обе могут быть источником экономии средств

в) внутренними и внешними потерями вследствие низкого качества и определения материальных и нематериальных потерь

г) использованием его для оценки стоимости полного жизненного цикла с расчленением этой стоимости на элементарные стоимостные составляющие по всем стадиям

Согласована на портале № 45886

18 Метод определения потерь вследствие низкого качества характеризуется:

а) определением затрат на качество, которые в целом подразделяются на затраты на внутреннюю хозяйственную деятельность и на затраты, связанные с внешними работами

б) использованием понятия стоимостей соответствия и несоответствия любого процесса, причем обе могут быть источником экономии средств

в) внутренними и внешними потерями вследствие низкого качества и определения материальных и нематериальных потерь

г) использованием его для оценки стоимости полного жизненного цикла с расчленением этой стоимости на элементарные стоимостные составляющие по всем стадиям

19 Классификационные показатели назначения качества продукции:

а) устанавливают принадлежность изделий к классификационной группировке

б) дают точное представление об основных проектно-конструкторских решениях изделий

в) определяют содержание в продукции химических элементов, их соединений

г) характеризуют полезный результат от эксплуатации изделий

20 Эксплуатационные показатели назначения качества продукции:

а) устанавливают принадлежность изделий к классификационной группировке

б) дают точное представление об основных проектно-конструкторских решениях изделий

в) определяют содержание в продукции химических элементов, их соединений

г) характеризуют полезный результат от эксплуатации изделий

14.1.3. Темы контрольных работ

"Управление качеством"

1 Уровень оценки качества, материализующий в продукции научно-технические достижения называют:

а) уровень технического качества

б) технический уровень;

в) эстетический уровень;

г) эксплуатационный уровень

2 Уровень оценки качества, характеризующийся комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами называют:

а) уровень технического качества

б) технический уровень;

в) эстетический уровень;

г) эксплуатационный уровень

3 Уровень оценки качества, связанный с технической стороной использования продукции называют:

а) уровень технического качества

б) технический уровень;

в) эстетический уровень;

г) эксплуатационный уровень

4 Уровень оценки качества, отражающий гармоничную увязку предполагаемых и фактических потребительских свойств в эксплуатации изделия называют:

а) уровень технического качества

б) технический уровень;

в) эстетический уровень;

г) эксплуатационный уровень

5 Если качество можно определить «на глаз», отличить по звуку, понюхав или иным образом, то говорят, что это определение качества:

а) по восприятию;

б) с ориентацией на продукцию;

в) с ориентацией на конечного потребителя;

г) с точки зрения производства;

д) с ценностной ориентацией

6 Если качество закладывается на этапе разработки, оно точно определимо и может быть измерено, то это определение качества:

Согласована на портале № 45886

а) по восприятию;
б) с ориентацией на продукцию;
в) с ориентацией на конечного потребителя;
г) с точки зрения производства;
д) с ценностной ориентацией

7 Если цена выступает в роли одного из факторов качества, то это определение качества:
а) по восприятию;
б) с ориентацией на продукцию;
в) с ориентацией на конечного потребителя;
г) с точки зрения производства;
д) с ценностной ориентацией

8 Если только потребитель решает что качественно, а что нет, то это определение качества:
а) по восприятию;
б) с ориентацией на продукцию;
в) с ориентацией на конечного потребителя;
г) с точки зрения производства;
д) с ценностной ориентацией

9 Если для обеспечения качества достаточно выполнить все операции без дефектов, то это определение качества:
а) по восприятию;
б) с ориентацией на продукцию;
в) с ориентацией на конечного потребителя;
г) с точки зрения производства;
д) с ценностной ориентацией

10 Согласно модели выявления потенциального разрыва между восприятием и действительностью возникает расхождение между ожиданиями потребителя и тем как менеджеры представляют себе эти ожидания, в случае если:
а) менеджеры не имеют точного представления о том, что в товаре или услуге потребитель будет считать главным
б) полученная продукция не соответствует заявленным техническим характеристикам
в) организация обещает клиенту сверх своих возможностей
г) менеджеры не составляют технические требования с высокой степенью детализации
д) ожидания потребителя формируются под воздействием его собственного опыта и рекомендации других людей

14.1.4. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

- чтение или просмотр материала необходимо осуществлять медленно, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

- если в тексте встречаются термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

Согласована на портале № 45886

- необходимо осмысливать прочитанное и изученное, отвечать на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия в форме вебинаров. Расписание вебинаров публикуется в кабинете студента на сайте Университета. Запись вебинара публикуется в электронном курсе по дисциплине.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

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

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

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

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

- письменно на бумаге;
- 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;

Согласована на портале № 45886

– 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 № 45886