

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ**  
**УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»**  
**(ТУСУР)**



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1сбсfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление качеством**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**

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

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**

Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**

Курс: **3**

Семестр: **6**

Учебный план набора 2018 года

**Распределение рабочего времени**

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

Экзамен: 6 семестр

Томск

## 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 \_\_\_\_\_ А. В. Богомолова

Заведующий обеспечивающей каф.  
менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЭФ \_\_\_\_\_ А. В. Богомолова

Заведующий выпускающей каф.  
менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Эксперты:

зав. кафедрой, профессор кафедры  
менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Доцент кафедры менеджмента (ме-  
неджмента)

\_\_\_\_\_ В. Н. Жигалова

## 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

- овладеть теоретическими основами и принципами менеджмента качества;
- изучить наиболее существенные законодательные и организационные особенности менеджмента качества в России;
- изучить основные принципы построения системы менеджмента качества на предприятии;
- научиться использовать инструменты менеджмента качества в профессиональной деятельности.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством» (Б1.В.ОД.12) относится к блоку 1 (вариативная часть). Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Управление проектами.

Последующими дисциплинами являются: Бизнес- планирование.

## 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.

## 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
---------------------------	-------------	----------

		6 семестр
Аудиторные занятия (всего)	54	54
Лекции	36	36
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа (всего)	54	54
Проработка лекционного материала	28	28
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	26	26
Всего (без экзамена)	108	108
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	4.0

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
6 семестр					
1 Качество как экономическая категория и объект управления	4	0	4	8	ОПК-6, ПК-8
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	4	2	8	14	ОПК-6, ПК-8
3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество.	4	4	10	18	ОПК-6, ПК-8
4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	4	4	8	16	ОПК-6, ПК-8
5 Методы и системы управления качеством в организации	6	0	4	10	ОПК-6, ПК-8
6 Инструменты контроля качества	8	4	10	22	ОПК-6, ПК-8
7 Основные понятия квалитметрии	6	4	10	20	ОПК-6, ПК-8
Итого за семестр	36	18	54	108	
Итого	36	18	54	108	

### 5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

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

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
6 семестр			
1 Качество как	Понятие качества. Значение повышения	4	ОПК-6, ПК-8

экономическая категория и объект управления	качества. Качество как объект управления. Эволюция взглядов на качество. Понятие стандартизации и сертификации.		
	Итого	4	
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	Основные этапы развития деятельности по управлению качеством в России. Системы качества: БИП, КАНАРСПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки. Теория и практика зарубежного управления качеством. Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути. Современные направления развития концепции управления качеством. Звезды качества.	4	ОПК-6, ПК-8
	Итого	4	
3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество.	Принципы Деминга. Общесистемные принципы. Общие функции управления качеством: планирование, организация, мотивация, контроль. Цикл Деминга. Специальные принципы управления качеством. Подсистемы управления качеством. Петля и спираль управления качеством. Системный и процессный подходы к управлению качеством.	4	ОПК-6, ПК-8
	Итого	4	
4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.	4	ОПК-6, ПК-8
	Итого	4	
5 Методы и системы управления качеством в организации	Классификация затрат на качество. Оценка затрат на качество. Содержание и сущность технологического, статистического и экономического методов управления качеством.	6	ОПК-6, ПК-8
	Итого	6	
6 Инструменты контроля качества	Оценка качества процессов, продукции. Измерительный метод, регистрационный метод, органолептический метод, расчетный метод. Традиционный, экспертный и социологический методы.	8	ОПК-6, ПК-8
	Итого	8	
7 Основные понятия квалиметрии	Возникновение науки об оценке качества. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Методология определения и оценивания качества	6	ОПК-6, ПК-8
	Итого	6	
Итого за семестр		36	

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

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами 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	7
Предшествующие дисциплины							
1 Управление проектами	+	+	+	+	+	+	+
Последующие дисциплины							
1 Бизнес- планирование		+			+	+	

### 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

Компетенци и	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-6	+	+	+	Экзамен, Опрос на занятиях, Тест
ПК-8	+	+	+	Экзамен, Опрос на занятиях, 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
6 семестр			
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	Философия качества, эволюция понятия качества, 14 принципов Деминга, концепция тотального управления качеством, Российский и международный опыт обеспечения качества. Премии в области качества	2	ОПК-6, ПК-8
	Итого	2	
3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество.	Процессы проектирования, планирования, прогнозирования. Технологическое материально-техническое обеспечение качества	4	ОПК-6, ПК-8
	Итого	4	

4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.	4	ОПК-6, ПК-8
	Итого	4	
6 Инструменты контроля качества	Процедуры управления проектом. Модели системы управления качеством. Оценка затрат на качество. Построение диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы. Построение контрольных карт.	4	ОПК-6, ПК-8
	Итого	4	
7 Основные понятия квалитметрии	Роль метрологии в управлении качеством. Семь инструментов контроля качества. Метод расстановки приоритетов.	4	ОПК-6, ПК-8
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

### 9. Самостоятельная работа

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

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>6 семестр</b>				
1 Качество как экономическая категория и объект управления	Проработка лекционного материала	4	ОПК-6, ПК-8	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Итого	4		
2 Теоретические и исторические аспекты управления качеством	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-6, ПК-8	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	8		
3 Функции управления качеством в организации. Факторы, обеспечивающие качество.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-6, ПК-8	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	10		
4 Нормативно-правовое обеспечение качества в организации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-6, ПК-8	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	8		
5 Методы и	Проработка лекционного	4	ОПК-6, ПК-8	Опрос на занятиях,

системы управления качеством в организации	го материала			Тест, Экзамен
	Итого	4		
6 Инструменты контроля качества	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-6, ПК-8	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	10		
7 Основные понятия квалитметрии	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-6, ПК-8	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	10		
Итого за семестр		54		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		90		

### 10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

### 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

#### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
6 семестр				
Опрос на занятиях	8	12	20	40
Тест		12	18	30
Итого максимум за период	8	24	38	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	8	32	70	100

#### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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



### 11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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

## 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 12.1. Основная литература

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

2. Зекунов, А. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Режим доступа : — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/3995E07A-D712-4DDE-BB6B-18081C339B50> (дата обращения: 07.05.2020).

### 12.2. Дополнительная литература

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

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

3. Леонов, О. А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 180 с. — ISBN 978-5-8114-2921-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/130492> (дата обращения: 07.05.2020).

### 12.3. Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов / Матолыгина Н. Ю. - 2012. 14 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/2753> (дата обращения: 07.05.2020).

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. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Режим доступа : — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/D530DC90-B066-4FDE-8759-EB1C61C5569F> (дата обращения: 07.05.2020).

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

**13. Материально-техническое обеспечение дисциплины 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**

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 304 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютеры;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- FoxitReader
- Google Chrome
- Microsoft Windows 7 Pro
- Mozilla Firefox
- 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 настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:

а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;

б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;

в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»

2. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:

а) количественные, сюрпризные характеристики;

б) обязательные, сюрпризные характеристики;

в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики

3. В соответствии с определением ISO термин «качество» означает:

а) соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;

б) совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;

в) согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги); г) документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.

4. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:

- а) в фазе отбраковки;
- б) в фазе контроля качества;
- в) в фазе управления качеством.

5. Главными составляющими качества продукта являются:

- а) технические характеристики;
- б) безопасность и надежность;
- в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.

6. Для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах, используются:

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

7. Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:

- а) избавиться от нерадивых работников;
- б) провести корректировку всей системы управления компанией;
- в) ужесточить контроль всех процессов в компании.

8. Конкурентоспособность предприятия — это:

а) реальная или потенциальная способность проектировать, производить и сбывать на рынке товары, которые по ценовым и неценовым факторам более привлекательны для потребителя, чем товары конкурента;

- б) наличие у фирмы капитала большего, чем у конкурента;
- в) наличие у фирмы подготовленных кадров.

9. Комплексный показатель качества рассчитывается:

а) как процентное соотношение величины параметра оцениваемого изделия и величины параметра базового изделия;

б) сводный параметрический индекс методом средневзвешенного;

в) суммарное значение всех оцениваемых показателей изделия;

г) соотношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации или потребления продукции и суммарных затрат на приобретение и использование этой продукции.

10. Эргономические показатели характеризуют:

а) свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена;

б) систему «человек — изделие — среда» и учитывают комплекс гигиенических, антропометрических, физиологических, психологических свойств человека, проявляющихся при взаимодействии с изделием в производственных и бытовых условиях;

в) целостность композиции, информационную выразительность, рациональность форм;

г) особенности продукции, обуславливающие при ее эксплуатации или потреблении безопасность человека.

12. К производственно-технологическим показателям относится такой показатель:

- а) как длительность рабочего цикла;
- б) долговечность;
- в) сохраняемость;
- г) материалоемкость.

13. Какие из перечисленных методов не относятся к организационным методам управления качеством:

- а) распорядительные;

- б) регламентирующие;
- в) психологические;
- г) дисциплинарные.

14. Какие из перечисленных методов не относятся к экономическим методам управления качеством:

- а) методы экономического стимулирования и материальной заинтересованности;
- б) методы технологического регулирования качества продукции и процессов;
- в) ценообразование с учетом уровня качества;
- г) финансирование деятельности в области качества.

15. К каким методам управления качеством относятся директивы и приказы:

- а) организационные;
- б) распорядительные;
- в) регламентирующие;
- г) дисциплинарные.

16. К внутрифирменным средствам реализации организационных методов управления качеством по отношению к предприятию не относятся:

- а) приказ директора о создании СМК на предприятии;
- б) формирование корпоративной культуры организации, ориентированной на повышение качества;
- в) документирование СМК на предприятии;
- г) объявление благодарности сотруднику за высокие показатели качества работы и награждение денежной премией.

17. Стратегическое управление в области качества на предприятии не включает:

- а) стратегию качества;
- б) политику в области качества;
- в) правила принятия решений в области качества;
- г) приоритетное распределение ресурсов для обеспечения деятельности в области качества на предприятии.

18. Определение, которое не относится к понятию «затраты на обеспечение качества продукции», — это:

- а) особый вид затрат, связанных со специальной функцией обеспечения качества на всех стадиях производственного процесса при формировании качества;
- б) особый вид затрат, связанных с мероприятиями, корректирующими и предотвращающими появление некачественной продукции;
- в) особый вид затрат, связанных с финансированием повышения уровня качественных свойств продукции;
- г) особый вид затрат, относящихся к потерям предприятия, связанным с необеспечением качества.

19. Классификация затрат на качество может производиться:

- а) по экономическим элементам;
- б) по статьям калькуляции;
- в) по центрам затрат;
- г) по всем вышеперечисленным признакам.

20. По характеру затраты на качество могут быть:

- а) только текущими;
- б) только единовременными;
- в) и текущими, и единовременными.

### 14.1.2. Экзаменационные вопросы

Понятие качества.

Значение повышения качества.

Качество как объект управления.

Понятие стандартизации и сертификации.

Основные этапы развития деятельности по управлению качеством в России.

Системы качества: БИП, КАНАРСПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки.

Теория и практика зарубежного управления качеством.

Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути.

Современные направления развития концепции управления качеством Принципы Деминга.

Общие функции управления качеством.

Подсистемы управления качеством.

Петля и спираль управления качеством.

Системный и процессный подходы к управлению качеством.

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

Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.

Классификация затрат на качество.

Оценка затрат на качество.

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

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

Оценка качества процессов, продукции. Методы контроля качества продукции, процессов, проектов.

### 14.1.3. Темы опросов на занятиях

Понятие качества.

Значение повышения качества.

Качество как объект управления.

Эволюция взглядов на качество.

Понятие стандартизации и сертификации.

Основные этапы развития деятельности по управлению качеством в России.

Системы качества: БИП, КАНАРСПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки.

Теория и практика зарубежного управления качеством.

Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути.

Современные направления развития концепции управления качеством. Звезды качества.

Принципы Деминга. Общесистемные принципы.

Общие функции управления качеством: планирование, организация, мотивация, контроль.

Цикл Деминга.

Специальные принципы управления качеством.

Подсистемы управления качеством.

Петля и спираль управления качеством.

Системный и процессный подходы к управлению качеством.

Классификация затрат на качество.

Оценка затрат на качество.

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

Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.

Оценка качества процессов, продукции. Измерительный метод, регистрационный метод, органолептический метод, расчетный метод. Традиционный, экспертный и социологический методы.

Возникновение науки об оценке качества.

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

Методология определения и оценивания 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 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.