**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
_____П.В. Сенченко
«23» _____12_____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОЕКТА

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление проектом**
Форма обучения: **очно-заочная**
Факультет: **Заочный и вечерний факультет (ЗиВФ)**
Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 7 семестр | Всего | Единицы |
|---|---|---|---|
| Лекционные занятия | 8 | 8 | часов |
| Практические занятия | 8 | 8 | часов |
| Самостоятельная работа | 128 | 128 | часов |
| Подготовка и сдача экзамена | 36 | 36 | часов |
| Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию) | 180 | 180 | часов |
| | 5 | 5 | з.е. |

| Формы промежуточной аттестация | Семестр |
|---|---|
| Экзамен | 7 |

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 23.12.2020
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 66413

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели дисциплины

1. 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

1. Овладеть теоретическими основами и принципами менеджмента качества.
2. Изучить наиболее существенные законодательные и организационные особенности менеджмента качества в России.
3. Изучить основные принципы построения системы менеджмента качества на предприятии.
4. Научиться использовать инструменты менеджмента качества в профессиональной деятельности.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.
Модуль дисциплин: Модуль направленности (профиля) (major).
Индекс дисциплины: Б1.В.1.9.
Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):
Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Компетенция | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| **Универсальные компетенции** | | |
| - | - | - |
| **Общепрофессиональные компетенции** | | |
| - | - | - |
| **Профессиональные компетенции** | | |

Согласована на портале № 66413

| | | |
|---|---|---|
| ПКС-16. Способен разрабатывать и применять на практике показатели оценки качества работы структурного подразделения и инструменты управления качеством проекта | ПКС-16.1. Знает основные понятия управления качеством, виды систем обеспечения и инструменты управления качеством; современные методы контроля, прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества производственной, организационной и проектной деятельности | освоены понятийный аппарат и теоретические знания в области управления качеством; сущность и механизмы управления качеством в проектах; современные методы и инструменты контроля, прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества работы подразделения и в управлении проектами |
| | ПКС-16.2. Умеет использовать методы оценки уровня качества процессов производственной, организационной и проектной деятельности; применять статистические методы измерения и управления качеством для анализа проблем и поиска их решения; решать практические задачи по управлению качеством | способен использовать методы оценки уровня качества процессов производственной и организационной деятельности; применять методы управления качеством организационной, производственной и инновационной деятельности; решать практические задачи по управлению качеством в проектах |
| | ПКС-16.3. Владеет методикой расчета основных показателей качества организационной, производственной и проектной деятельности; методами и инструментами управления качеством в проектах | демонстрирует владение категориальным аппаратом управления качеством производственной и организационной деятельности; методиками расчетов основных экономических показателей качества организационной и производственной деятельности; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством |

## 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|---|---|---|
| | | 7 семестр |
| **Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего** | 16 | 16 |
| Лекционные занятия | 8 | 8 |
| Практические занятия | 8 | 8 |

Согласована на портале № 66413

| | | |
|---|---|---|
| **Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего** | 128 | 128 |
| Подготовка к тестированию | 42 | 42 |
| Подготовка к устному опросу / собеседованию | 86 | 86 |
| **Подготовка и сдача экзамена** | 36 | 36 |
| **Общая трудоемкость (в часах)** | 180 | 180 |
| **Общая трудоемкость (в з.е.)** | 5 | 5 |

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

| Названия разделов (тем) дисциплины | Лек. зан., ч | Прак. зан., ч | Сам. раб., ч | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|---|---|
| **7 семестр** | | | | | |
| 1 Качество как экономическая категория и объект управления | 1 | - | 14 | 15 | ПКС-16 |
| 2 Теоретические и исторические аспектты управления качеством | 1 | 1 | 16 | 18 | ПКС-16 |
| 3 Функции управления качеством в организации и проектах. Факторы, обеспечивающие качество | 1 | 1 | 16 | 18 | ПКС-16 |
| 4 Нормативно-правовое обеспечение качество в организации и проектах | 1 | 2 | 16 | 19 | ПКС-16 |
| 5 Методы и системы управления качеством в организациях и проектах | 1 | - | 24 | 25 | ПКС-16 |
| 6 Инструменты контролья качества | 2 | 2 | 22 | 26 | ПКС-16 |
| 7 Основные понятия квалиметрии | 1 | 2 | 20 | 23 | ПКС-16 |
| Итого за семестр | 8 | 8 | 128 | 144 | |
| Итого | 8 | 8 | 128 | 144 | |

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) | Трудоемкость (лекционные занятия), ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| **7 семестр** | | | |
| 1 Качество как экономическая категория и объект управления | Понятие качества. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Эволюция взглядов на качество. Понятие стандартизации и сертификации. | 1 | ПКС-16 |
| | Итого | 1 | |

Согласована на портале № 66413

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 Теоретические и исторические аспектты 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. | 1 | ПКС-16 |
| | Итого | 1 | |
| 3 Функции управления качеством в организации и проектах. 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. | 1 | ПКС-16 |
| | Итого | 1 | |
| 4 Нормативно-правовое обеспечение качество в организации и проектах | Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006. | 1 | ПКС-16 |
| | Итого | 1 | |
| 5 Методы и системы управления качеством в организациях и проектах | Классификация затрат на качество. Оценка затрат на качество. Содержание и сущность технологического, статистического и экономического методов управления качеством. | 1 | ПКС-16 |
| | Итого | 1 | |
| 6 Инструменты контролья качества | Оценка качества процессов, продукции. Измерительный метод, регистрационный метод, органолептический метод, расчетный метод. Традиционный, экспертный и социологический методы. | 2 | ПКС-16 |
| | Итого | 2 | |

Согласована на портале № 66413

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7 Основные понятия квалиметрии | Возникновение науки об оценке качества. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Методология определения и оценивания качества. | 1 | ПКС-16 |
| | Итого | 1 | |
| Итого за семестр | | 8 | |
| Итого | | 8 | |

### 5.3. Контрольные работы

Не предусмотрено учебным планом

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.5.
Таблица 5.5 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Наименование практических занятий (семинаров) | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| **7 семестр** | | | |
| 2 Теоретические и исторические аспектты управления качеством | Философия качества, эволюция понятия качества, 14 принципов Деминга, концепция тотального управления качеством, Российский и международный опыт обеспечения качества. Премии в области качества | 1 | ПКС-16 |
| | Итого | 1 | |
| 3 Функции управления качеством в организации и проектах. Факторы, обеспечивающие качество | Процессы проектирования, планирования, прогнозирования. Технологическое материально-техническое обеспечение качества | 1 | ПКС-16 |
| | Итого | 1 | |
| 4 Нормативно-правовое обеспечение качество в организации и проектах | Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006. | 2 | ПКС-16 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Инструменты контролья качества | Процедуры управления проектом. Модели системы управления качеством.<br>Оценка затрат на качество.<br>Построение диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы.<br>Построение контрольных карт. | 2 | ПКС-16 |
| | Итого | 2 | |

Согласована на портале № 66413

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7 Основные понятия квалиметрии | Роль метрологии в управлении качеством.<br>Семь инструментов контроля качества.<br>Метод расстановки приоритетов. | 2 | ПКС-16 |
| | Итого | 2 | |
| Итого за семестр | | 8 | |
| Итого | | 8 | |

### 5.6. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

### 5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов (тем) дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| **7 семестр** | | | | |
| 1 Качество как экономическая категория и объект управления | Подготовка к тестированию | 6 | ПКС-16 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 8 | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 14 | | |
| 2 Теоретические и исторические аспектты управления качеством | Подготовка к тестированию | 6 | ПКС-16 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 10 | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 16 | | |
| 3 Функции управления качеством в организации и проектах. Факторы, обеспечивающие качество | Подготовка к тестированию | 6 | ПКС-16 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 10 | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 16 | | |
| 4 Нормативно-правовое обеспечение качество в организации и проектах | Подготовка к тестированию | 6 | ПКС-16 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 10 | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 16 | | |

Согласована на портале № 66413

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 Методы и системы управления качеством в организациях и проектах | Подготовка к тестированию | 6 | ПКС-16 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 18 | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 24 | | |
| 6 Инструменты контролья качества | Подготовка к тестированию | 6 | ПКС-16 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 16 | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 22 | | |
| 7 Основные понятия квалиметрии | Подготовка к тестированию | 6 | ПКС-16 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 14 | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 20 | | |
| Итого за семестр | | 128 | | |
| | Подготовка и сдача экзамена | 36 | | Экзамен |
| Итого | | 164 | | |

### 5.8. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.8.

Таблица 5.8 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности | | | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| | Лек. зан. | Прак. зан. | Сам. раб. | |
| ПКС-16 | + | + | + | Тестирование, Устный опрос / собеседование, Экзамен |

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. 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 - 3 экз.).

2. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/425159.

3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/449768.

### 7.2. Дополнительная литература

Согласована на портале № 66413

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 - 3 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 - 9 экз.).

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Рожков, Н. Н. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07048-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/473455.

2. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/450876.

#### 7.3.2. 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.

### 7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh.

## 8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

### 8.1. 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 достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

### 8.2. 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, 501 ауд.

Согласована на портале № 66413

Описание имеющегося оборудования:
- Проектор Acer X1128H;
- Проекционный экран;
- Магнитно-маркерная доска (настенная);
- Магнитно-маркерная доска (на ножках);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- 7-Zip;
- FoxitReader;
- Google Chrome;
- Microsoft Windows 7 Pro;
- Mozilla Firefox;
- OpenOffice;
- Консультант Плюс;

### 8.3. 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, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

### 8.4. 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 зрения** 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.

## 9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Согласована на портале № 66413

### 9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

| Названия разделов (тем) дисциплины | Формируемые компетенции | Формы контроля | Оценочные материалы (ОМ) |
|---|---|---|---|
| 1 Качество как экономическая категория и объект управления | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 2 Теоретические и исторические аспектты управления качеством | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 3 Функции управления качеством в организации и проектах. Факторы, обеспечивающие качество | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 4 Нормативно-правовое обеспечение качество в организации и проектах | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 5 Методы и системы управления качеством в организациях и проектах | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 6 Инструменты контролья качества | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |

Согласована на портале № 66413

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7 Основные понятия квалиметрии | ПКС-16 | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

| Оценка | Баллы за ОМ | Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения | | |
|---|---|---|---|---|
| | | знать | уметь | владеть |
| 2 (неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов | отсутствие знаний или фрагментарные знания | отсутствие умений или частично освоенное умение | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков |
| 3 (удовлетворительно) | от 60% до 69% от максимальной суммы баллов | общие, но не структурированные знания | в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение | в целом успешное, но не систематическое применение навыков |
| 4 (хорошо) | от 70% до 89% от максимальной суммы баллов | сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков |
| 5 (отлично) | ≥ 90% от максимальной суммы баллов | сформированные систематические знания | сформированное умение | успешное и систематическое применение навыков |

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

| Оценка | Формулировка требований к степени компетенции |
|---|---|
| 2 (неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале<br>или<br>Знать на уровне **ориентирования**, представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения. |
| 3 (удовлетворительно) | Знать и уметь на **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях. |

Согласована на портале № 66413

| | |
|---|---|
| 4 (хорошо) | Знать, уметь, владеть на **аналитическом** уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения. |
| 5 (отлично) | Знать, уметь, владеть на **системном** уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины. |

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Какое понятие качества действует в настоящее время и определенно 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»;
   г) нет правильного ответа.
2. Какие группы характеристик включает в себя Модель Кано?
   а) количественные, сюрпризные характеристики;
   б) обязательные, сюрпризные характеристики;
   в) обязательные,количественные, сюрпризные характеристики;
   г) нет правильного ответа.
3. Что означает термин «качество» в соответствии с определением ISO?
   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;
   г) нет правильного ответа.
4. Что используются для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах?
   а) статистические методы;
   б) цикл Деминга;
   в) система Шинго;
   г) benchmarking.
5. В чем заключается 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;
   г) нет правильного ответа.
6. Какой из показателей относится к производственно-технологическим?
   а) как длительность рабочего цикла;
   б) долговечность;
   в) сохраняемость;
   г) материалоемкость.
7. Какие из перечисленных методов не относятся к организационным методам управления качеством?
   а) распорядительные;
   б) регламентирующие;
   в) психологические;
   г) дисциплинарные.

Согласована на портале № 66413

8. 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.
9. К каким методам управления качеством относятся директивы и приказы?
   а) организационные;
   б) распорядительные;
   в) регламентирующие;
   г) дисциплинарные.
10. Какие методы не относятся к внутрифирменным средствам реализации организационных методов управления качеством по отношению к предприятию?
    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.

### 9.1.2. Перечень экзаменационных вопросов

1. Понятие качества.
2. Значение повышения качества.
3. Качество как объект управления.
4. Понятие стандартизации и сертификации.
5. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством в России.
6. Системы качества: БИП, КАНАРСПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки.
7. Теория и практика зарубежного управления качеством.
8. Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути.
9. Современные направления развития концепции управления качеством Принципы Деминга.
10. Общие функции управления качеством.
11. Подсистемы управления качеством.
12. Петля и спираль управления качеством.
13. Системный и процессный подходы к управлению качеством.
14. Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия.
15. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 10006.
16. Классификация затрат на качество.
17. Оценка затрат на качество.
18. Содержание и сущность технологического, статистического и экономического методов управления качеством.
19. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
20. Оценка качества процессов, продукции. Методы контроля качества продукции, процессов, проектов.

### 9.1.3. Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования

1. Управление качеством: система, среда, цель и программа.
2. Функции управления качеством в организации и в проекте.
3. Сущность и содержание отечественных концепций управления качеством.
4. Характеристика современного этапа в управлении качеством.
5. Основные положения японской школы управления качеством.
6. Особенности западного и восточного подхода к управлению качеством.
7. Модели систем управления качеством в компаниях различного профиля в современных условиях.
8. Отраслевые СМК. Требования стандарта, перспективы развития.
9. Последовательность и взаимосвязь в применении инструментов управления качеством.
10. Применение инструментов управления качеством по этапам цикла Деминга.

Согласована на портале № 66413

11. Экономическая эффективность СМК: подходы и модели.
12. Системные понятия и определения в квалиметрии
13. Взаимосвязь квалиметрии с другими науками и области возможного ее применения.
14. Системный подход к оценке качества.
15. Методы оценки уровня качества в проекте.

### 9.2. 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 осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

### 9.3. 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 9.2.

Таблица 9.2 – 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 |

Согласована на портале № 66413

| | | |
|---|---|---|
| С ограничениями по общемедицинским показаниям | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы | Преимущественно проверка методами, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

### 9.4. 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 № 66413

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента
протокол № 11 от «25» 11 2020 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

| Должность | Инициалы, фамилия | Подпись |
|---|---|---|
| Заведующий выпускающей каф. Менеджмента | М.А. Афонасова | Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a-82c7-683ac1767431 |
| Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента | М.А. Афонасова | Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a-82c7-683ac1767431 |
| Начальник учебного управления | Е.В. Саврук | Согласовано, fa63922b-1fce-4a6a-845d-9ce7670b004c |
| Декан ЗиВФ | И.В. Осипов | Согласовано, 126832c4-9aa6-45bd-8e71-e9e09d25d010 |

**ЭКСПЕРТЫ:**

| | | |
|---|---|---|
| Старший преподаватель, каф. менеджмента | Т.В. Архипова | Согласовано, 5bed9bb2-b5e4-45e5-a225-2b5897e978ed |
| Доцент, каф. менеджмента | В.Н. Жигалова | Согласовано, dec6e6e7-b4c0-4c62-9f1f-45ed75c9d599 |

**РАЗРАБОТАНО:**

| | | |
|---|---|---|
| Доцент, каф. менеджмента | А.В. Богомолова | Разработано, 4756b405-a026-4bc4-bdd8-8cdfdca3c41c |

Согласована на портале № 66413