

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: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

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 (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**

Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**

Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**

Курс: **3**

Семестр: **6**

Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 6 семестр Всего Единицы | | |
|---|-------------------------|-----|-------|
| Самостоятельная работа | 128 | 128 | часов |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя | 14 | 14 | часов |
| Контрольные работы | 2 | 2 | часов |
| Подготовка и сдача экзамена | 36 | 36 | часов |
| Общая трудоемкость | 180 | 180 | часов |
| (включая промежуточную аттестацию) | | 5 | з.е. |

| Формы промежуточной аттестация | Семестр | Количество |
|--------------------------------|---------|------------|
| Экзамен | 6 | |
| Контрольные работы | 6 | 1 |

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 | | |

| | | |
|--|---|--|
| 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 | 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 |
| | 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 | 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 |
| | ПКС-16.3. Владеет методикой расчета основных показателей качества организационной, производственной и проектной деятельности; методами и инструментами управления качеством в проектах | 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 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 |
|---|-------------|-----------|
| | | 6 семестр |
| Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего | 16 | 16 |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя | 14 | 14 |
| Контрольные работы | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего | 128 | 128 |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 56 | 56 |
| Подготовка к контрольной работе | 72 | 72 |
| 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 | Контр. раб. | СРП, ч. | Сам. раб., ч | Всего часов (без промежуточной аттестации) | Формируемые компетенции |
|---|-------------|---------|--------------|--|-------------------------|
| 6 семестр | | | | | |
| 1 Основы управления качеством | 2 | 2 | 24 | 28 | ПКС-16 |
| 2 Сущность качества и управление им | | 2 | 24 | 26 | ПКС-16 |
| 3 Процесс и содержание управления качеством продукции | | 2 | 20 | 22 | ПКС-16 |
| 4 Общие функции управления качеством продукции | | 4 | 20 | 24 | ПКС-16 |
| 5 Специальные подсистемы управления качеством | | 2 | 20 | 22 | ПКС-16 |
| 6 Зарубежный опыт управления качеством | | 2 | 20 | 22 | ПКС-16 |
| Итого за семестр | 2 | 14 | 128 | 144 | |
| Итого | 2 | 14 | 128 | 144 | |

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

| Названия разделов (тем) дисциплины | Содержание разделов (тем) дисциплины | СРП, ч | Формируемые компетенции |
|------------------------------------|---|--------|-------------------------|
| 6 семестр | | | |
| 1 Основы управления качеством | Основные аспекты понятия качества. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. История развития науки управления качеством. | 2 | ПКС-16 |
| | Итого | 2 | |

| | | | |
|---|---|----|--------|
| 2 Сущность качества и управление им | Методология и терминология управления качеством. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей | 2 | ПКС-16 |
| | Итого | 2 | |
| 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 | ПКС-16 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Общие функции управления качеством продукции | Планирование процесса управления качеством. Организация, координация, регулирование процесса управления качеством. Мотивация. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством. Квалиметрия. Оценка уровня качества продукции | 4 | ПКС-16 |
| | Итого | 4 | |
| 5 Специальные подсистемы управления качеством | Стандартизация в системе управления качеством. Сертификация продукции и систем качества. | 2 | ПКС-16 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Зарубежный опыт управления качеством | Организация управления качеством продукции за рубежом. Кружки качества | 2 | ПКС-16 |
| | Итого | 2 | |
| Итого за семестр | | 14 | |
| Итого | | 14 | |

5.3. Контрольные работы

Виды контрольных работ и часы на контрольные работы приведены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Контрольные работы

| № п.п. | Виды контрольных работ | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|------------------|---|-----------------|-------------------------|
| 6 семестр | | | |
| 1 | Контрольная работа с автоматизированной проверкой | 2 | ПКС-16 |
| Итого за семестр | | 2 | |
| Итого | | 2 | |

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

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

Не предусмотрено учебным планом

5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов (тем) дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|---|--|-----------------|-------------------------|-----------------------|
| 6 семестр | | | | |
| 1 Основы управления качеством | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 12 | ПКС-16 | Тестирование, Экзамен |
| | Подготовка к контрольной работе | 12 | ПКС-16 | Контрольная работа |
| | Итого | 24 | | |
| 2 Сущность качества и управление им | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 12 | ПКС-16 | Тестирование, Экзамен |
| | Подготовка к контрольной работе | 12 | ПКС-16 | Контрольная работа |
| | Итого | 24 | | |
| 3 Процесс и содержание управления качеством продукции | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 8 | ПКС-16 | Тестирование, Экзамен |
| | Подготовка к контрольной работе | 12 | ПКС-16 | Контрольная работа |
| | Итого | 20 | | |
| 4 Общие функции управления качеством продукции | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 8 | ПКС-16 | Тестирование, Экзамен |
| | Подготовка к контрольной работе | 12 | ПКС-16 | Контрольная работа |
| | Итого | 20 | | |
| 5 Специальные подсистемы управления качеством | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 8 | ПКС-16 | Тестирование, Экзамен |
| | Подготовка к контрольной работе | 12 | ПКС-16 | Контрольная работа |
| | Итого | 20 | | |
| 6 Зарубежный опыт управления качеством | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 8 | ПКС-16 | Тестирование, Экзамен |
| | Подготовка к контрольной работе | 12 | ПКС-16 | Контрольная работа |
| | Итого | 20 | | |
| Итого за семестр | | 128 | | |
| | Подготовка и сдача экзамена | 36 | | Экзамен |

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

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности | | | Формы контроля |
|-------------------------|---------------------------|-----|-----------|---|
| | Конт.Раб. | СРП | Сам. раб. | |
| ПКС-16 | + | + | + | Контрольная работа, Тестирование, Экзамен |

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Жигалова В. Н. Управление качеством: Учебное пособие / Жигалова В. Н. - Томск: ТМЦДО, 2010. - 253 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library>.

7.2. Дополнительная литература

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449768>.

2. Зекунов, А. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/42515>.

3. 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. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450876>.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Жигалова В. Н. Управление качеством. Методические указания по организации самостоятельной работы: Методические указания / Жигалова В. Н., Афонасова М. А. - Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. – 22 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library>.

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. Иное учебно-методическое обеспечение

1. Жигалова В.Н. Управление качеством проекта [Электронный ресурс]: электронный курс / В.Н. Жигалова. – Томск ТУСУР, ФДО, 2018. (доступ из личного кабинета студента) .

7.5. 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. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы студентов

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Веб-камера - 6 шт.;
- Наушники с микрофоном - 6 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- LibreOffice;
- Microsoft Windows;

8.2. 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, 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.

8.3. 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

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 Основы управления качеством | ПКС-16 | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 2 Сущность качества и управление им | ПКС-16 | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 3 Процесс и содержание управления качеством продукции | ПКС-16 | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 4 Общие функции управления качеством продукции | ПКС-16 | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |

| | | | |
|---|--------|--------------------|---|
| 5 Специальные подсистемы управления качеством | ПКС-16 | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 6 Зарубежный опыт управления качеством | ПКС-16 | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
| | | 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 или 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. |
| 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. Уровень оценки качества, материализующий в продукции научно-технические достижения называют:
 - 1) уровень технического качества
 - 2) технический уровень;
 - 3) эстетический уровень;
 - 4) эксплуатационный уровень
2. Одним из важных свойств оценки качества является эстетический уровень, который:
 - 1) материализует в продукции научно-технические достижения;
 - 2) характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;
 - 3) связан с технической стороной использования продукции;
 - 4) отражает гармоничную увязку предполагаемых и фактических потребительских свойств в эксплуатации изделия
3. Технический уровень оценки качества – это уровень, который:
 - 1) материализует в продукции научно-технические достижения;
 - 2) связан с технической стороной использования продукции;
 - 3) характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;
 - 4) отражает гармоничную увязку предполагаемых и фактических потребительских свойств в эксплуатации изделия
4. Если качество можно определить «на глаз», отличить по звуку, понюхав или иным образом, то говорят, что это определение качества:
 - 1) по восприятию;
 - 2) с ориентацией на продукцию;
 - 3) с ориентацией на конечного потребителя;
 - 4) с точки зрения производства;
 - 5) с ценностной ориентацией;
5. Согласно фактору «с ориентацией на продукцию», качество определяют
 - 1) «на глаз», отличить по звуку, понюхав или иным образом
 - 2) на этапе разработки, т.к. оно точно определимо и может быть измерено
 - 3) при выполнении всех операций производства без дефектов

- 4) только согласно мнению потребителя
- 5) исходя из цены продукции
6. 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:
 - 1) менеджеры не имеют точного представления о том, что в товаре или услуге потребитель будет считать главным
 - 2) полученная продукция не соответствует заявленным техническим характеристикам
 - 3) организация обещает клиенту сверх своих возможностей
 - 4) менеджеры не составляют технические требования с высокой степенью детализации
 - 5) ожидания потребителя формируются под воздействием его собственного опыта и рекомендации других людей
7. Конкуренция – это:
 - 1) соперничество между отдельными лицами или хозяйственными единицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели на каком-либо поприще
 - 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
 - 3) относительная характеристика товара, которая отражает отличие данного товара от товара конкурента
8. 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
 - 1) конкуренцией
 - 2) конкурентоспособностью товара
 - 3) конкурентоспособностью производителя
9. Экономические параметры конкурентоспособности отражают:
 - 1) соответствие товара стандартам, техническим условиям, законодательству
 - 2) технологические свойства товара, определяющие область его применения, надежность, долговечность, мощность
 - 3) уровень расходов покупателя на приобретение, потребление и утилизацию товара
 - 4) систему скидок, комплектность поставок, сроки и условия поставок
10. Первый этап развития документированных систем качества (1905г) отражает:
 - 1) качество продукции как соответствие стандартам
 - 2) качество продукции как соответствие стандартам и стабильности продукции
 - 3) качество продукции процессов деятельности как соответствие рыночным требованиям
 - 4) качество как удовлетворение требований потребителей и служащих
 - 5) качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих
11. Этап развития документированных систем качества, начинающийся с 1951г., отражает:
 - 1) качество продукции как соответствие стандартам
 - 2) качество продукции как соответствие стандартам и стабильности продукции
 - 3) качество продукции процессов деятельности как соответствие рыночным требованиям
 - 4) качество как удовлетворение требований потребителей и служащих
 - 5) качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих
12. В соответствии с международным стандартом ИСО 9000:2000 качество – это
 - 1) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
 - 2) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении
 - 3) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией
 - 4) дефектная единица продукции
 - 5) продукция, имеющая хотя бы один дефект
 - 6) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовым

13. Дефект – это
 - 1) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
 - 2) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении
 - 3) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией
 - 4) дефектная единица продукции
 - 5) продукция, имеющая хотя бы один дефект
 - 6) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовым
14. Под уровнем качества изделия понимают
 - 1) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
 - 2) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении
 - 3) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией
 - 4) дефектная единица продукции
 - 5) продукция, имеющая хотя бы один дефект
 - 6) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовым
15. К затратам на контроль относят
 - 1) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов
 - 2) затраты на определение и подтверждение достигнутого уровня качества
 - 3) затраты, понесенные организацией до того как продукт был продан, а оговоренный уровень качества не достигнут
 - 4) затраты, понесенные организацией после продажи продукта, а оговоренный уровень качества не достигнут
16. Затраты, понесенные организацией после продажи продукта, а оговоренный уровень качества не достигнут - это
 - 1) затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов
 - 2) затраты на контроль
 - 3) внутренние затраты на дефект
 - 4) внешние затраты на дефект
17. Метод калькуляции затрат на качество характеризуется
 - 1) определением затрат на качество, которые в целом подразделяются на затраты на внутреннюю хозяйственную деятельность и на затраты, связанные с внешними работами
 - 2) использованием понятия стоимостей соответствия и несоответствия любого процесса, причем обе могут быть источником экономии средств
 - 3) внутренними и внешними потерями вследствие низкого качества и определения материальных и нематериальных потерь
 - 4) использованием его для оценки стоимости полного жизненного цикла с расчленением этой стоимости на элементарные стоимостные составляющие по всем стадиям
18. Показатели состава и структуры в назначении качества продукции:
 - 1) устанавливают принадлежность изделий к классификационной группировке
 - 2) характеризуют полезный результат от эксплуатации изделий
 - 3) дают точное представление об основных проектно-конструкторских решениях изделий
 - 4) определяют содержание в продукции химических элементов, их соединений
19. Ремонтопригодность – это:
 - 1) свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого времени или наработки
 - 2) свойство изделия сохранять работоспособность до предельного состояния с необходимыми перерывами для технического обслуживания и ремонта
 - 3) способность продукции подвергаться ремонту
 - 4) свойство изделий и продуктов сохранять исправное и пригодное к потреблению состояние в течение установленного в технической документации срока хранения и

- транспортировки, а также после него
20. Безотказностью называют:
- 1) свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого времени или наработки
 - 2) свойство изделия сохранять работоспособность до предельного состояния с необходимыми перерывами для технического обслуживания и ремонта
 - 3) способность продукции подвергаться ремонту
 - 4) свойство изделий и продуктов сохранять исправное и пригодное к потреблению состояние в течение установленного в технической документации срока хранения и транспортировки, а также после него

9.1.2. Перечень экзаменационных вопросов

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

1. Психофизиологические эргономические показатели качества продукции:
 - 1) освещенность, температура, давление, влажность
 - 2) одежда, обувь, мебель, пульта управления
 - 3) скоростные и силовые возможности, пороги слуха и зрения
2. В международной организации по стандартизации аббревиатура REMCO, обозначает
 - 1) комитет по оценке соответствия
 - 2) комитет по защите интересов
 - 3) комитет по оказанию помощи развивающимся странам
 - 4) комитет по стандартным образцам
3. Комитет по оказанию помощи развивающимся странам, присутствующий в ИСО имеет аббревиатуру
 - 1) КАСКО
 - 2) КОПОЛКО
 - 3) ДЕВКО
 - 4) РЕМКО
4. Если сертификация осуществляется системой органов, формально не относящихся ни к изготовителю, ни к 1) потребителю продукции, то это
 - 2) обязательная сертификация
 - 3) добровольная сертификация
 - 4) самосертификация
 - 5) сертификация третьей стороной
5. Добровольная сертификация проводится
 - 1) в случаях, предусмотренных законодательными актами РФ
 - 2) по инициативе юридических лиц и граждан на основе договора между заявителем и органом по сертификации
 - 3) при выполнении всех необходимых действий и заявляет об этом в специальном документе или простановкой знака сертификации на продукции, либо сопроводительным документом
 - 4) системой органов, формально не относящихся ни к изготовителю, ни к потребителю продукции
6. Зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям, называют
 - 1) сертификация
 - 2) система сертификации
 - 3) сертификат соответствия
 - 4) знак соответствия
 - 5) идентификация продукции
7. Деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям – это:
 - 1) сертификация
 - 2) знак соответствия
 - 3) аккредитация испытательной лаборатории

- 4) аккредитация органа по сертификации
- 5) идентификация продукции
- 8. Стандарты научно-технических обществ относятся к
 - 1) объектам стандартизации
 - 2) принципам стандартизации
 - 3) методам стандартизации
 - 4) видам стандартизации
 - 5) категории нормативных документов по стандартизации
- 9. Государственные стандарты Российской Федерации, относятся к
 - 1) объектам стандартизации
 - 2) принципам стандартизации
 - 3) методам стандартизации
 - 4) видам стандартизации
 - 5) категории нормативных документов по стандартизации
- 10. Взаимозаменяемость относится к
 - 1) объектам стандартизации
 - 2) принципам стандартизации
 - 3) методам стандартизации
 - 4) видам стандартизации
 - 5) категории нормативных документов по стандартизации

9.1.3. Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы

Управление качеством проекта

1. Финансовое обеспечение входит в состав
 - 1) общих подсистем механизма управления качеством продукции
 - 2) специальных подсистем механизма управления качеством продукции
 - 3) обеспечивающих подсистем механизма управления качеством продукции
2. Стандартизация и испытания продукции входят в состав
 - 1) общих подсистем механизма управления качеством продукции
 - 2) специальных подсистем механизма управления качеством продукции
 - 3) обеспечивающих подсистем механизма управления качеством продукции
3. Обеспечивающие подсистемы механизма управления качеством продукции включают в себя:
 - 1) стандартизацию и испытание продукции
 - 2) профилактику брака в производстве, аттестацию продукции, сертификацию продукции
 - 3) правовое, информационное и материально-техническое обеспечение
4. Этап развития управление качеством, характеризующийся инжинирингом качества, относится к периоду
 - 1) 1900-1920 гг
 - 2) 1920-1950 гг
 - 3) 1950-1980 гг
 - 4) с 1980 г по настоящее время
5. Предварительное управление, оперативное управление и заключительное управление относятся к
 - 1) к макрофункциям систем управления
 - 2) к общим функциям систем управления
 - 3) к частным функциям систем управления
6. Долговечность – это:
 - 1) свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого времени или наработки
 - 2) свойство изделия сохранять работоспособность до предельного состояния с необходимыми перерывами для технического обслуживания и ремонта
 - 3) способность продукции подвергаться ремонту
 - 4) свойство изделий и продуктов сохранять исправное и пригодное к потреблению состояние в течение установленного в технической документации срока хранения и транспортировки, а также после него
7. Метод, основанный на использовании информации, получаемой путём подсчёта числа

- определённых событий, предметов или затрат
- 1) измерительный метод
 - 2) регистрационный метод
 - 3) расчетный метод
 - 4) органолептический метод
 - 5) метод опросов
8. Агрегатирование относится к
- 1) объектам стандартизации
 - 2) принципам стандартизации
 - 3) методам стандартизации
 - 4) видам стандартизации
 - 5) категории нормативных документов по стандартизации
9. Стандарты инженерных обществ относятся к
- 1) объектам стандартизации
 - 2) принципам стандартизации
 - 3) методам стандартизации
 - 4) видам стандартизации
 - 5) категории нормативных документов по стандартизации
10. Сертификация – это:
- 1) деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям
 - 2) зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям
 - 3) 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
 - 4) процедура, посредством которой устанавливается соответствие представленной на сертификацию продукции требованиям, предъявляемым к данному виду продукции

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 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 9.4.

Таблица 9.4 – 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, 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.

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 |
| Декан ФДО | И.П. Черкашина | Согласовано, 4580bdea-d7a1-4d22- bda1-21376d739cfc |

ЭКСПЕРТЫ:

| | | |
|---|-----------------|--|
| Старший преподаватель, каф. менеджмента | С.В. Бочанова | Согласовано, 5aa11b86-761b-4c0a- 8299-5c6566ddeb9d |
| Доцент, каф. менеджмента | А.В. Богомолова | Согласовано, 4756b405-a026-4bc4- bdd8-8cdfdca3c41c |

РАЗРАБОТАНО:

| | | |
|---|---------------|--|
| Старший преподаватель, каф. менеджмента | С.В. Бочанова | Разработано, 5aa11b86-761b-4c0a- 8299-5c6566ddeb9d |
|---|---------------|--|