


Приложение 1 к рабочей программе
по дисциплине «Управление качеством»

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики»
(СибГУТИ)

Уральский технический институт связи и информатики (филиал) в г. Екатеринбурге
(УрТИСИ СибГУТИ)

Согласовано

Зам. директора по УР

 А.Н. Белякова

« » 20 г.

Утверждаю

Директор УрТИСИ СибГУТИ

Е.А. Минина

« » 20 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

по дисциплине «Управление качеством»
для основной профессиональной образовательной программы по направлению
11.03.02 Инфокоммуникационные технологии и системы связи,
направленность (профиль):
– Коммерческая деятельность в инфокоммуникациях
квалификация – бакалавр,
форма обучения – очная,
год начала подготовки (по учебному плану) – 2021

Екатеринбург
2022

**Приложение 1 к рабочей программе
по дисциплине «Управление качеством»**

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики»
(СибГУТИ)

Уральский технический институт связи и информатики (филиал) в г. Екатеринбурге
(УрТИСИ СибГУТИ)

Согласовано
Зам. директора по УР
_____ А.Н. Белякова
«__» _____ 20__ г.

Утверждаю
Директор УрТИСИ СибГУТИ
_____ Е.А. Минина
«__» _____ 20__ г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине «**Управление качеством**»
для основной профессиональной образовательной программы по направлению
11.03.02 Инфокоммуникационные технологии и системы связи,
направленность (профиль):
– Коммерческая деятельность в инфокоммуникациях
квалификация – бакалавр,
форма обучения – очная,
год начала подготовки (по учебному плану) – 2021

Екатеринбург
2022

1. Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Этап	Предшествующие этапы (с указанием дисциплин)
<p>УК-1 – Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.</p>	<p>УК-1.1 – Знать: - методики поиска, сбора и обработки информации; - актуальные российские и зарубежные источники информации в сфере профессиональной деятельности; - метод системного анализа. УК-1.2 – Уметь: - применять методики поиска, сбора и обработки информации; - осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников; - применять системный подход для решения поставленных задач. УК-1.3 – Владеть: - методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; - методикой системного подхода для решения поставленных задач.</p>	2	<p>Экономико-математическое моделирование в коммерческой деятельности.</p>
<p>ПК-6 – Способен проводить анализ статистических данных о работе транспортной сети, осуществлять текущую эксплуатацию и техническое обслуживание оборудования транспортных сетей и сетей передачи данных для поддержания показателей качества работы сети в пределах нормативных значений.</p>	<p>ПК-6.1 – Знать: - основные приемы эффективного управления собственным временем; - основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни. ПК-6.2 – Уметь: -эффективно планировать и контролировать собственное время; -использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения. ПК-6.3 – Владеть: -методами управления собственным временем; - технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; - методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни.</p>	2	<p>Экономико-математическое моделирование в коммерческой деятельности.</p>

Форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (4 семестр).

2. Показатели, критерии и шкалы оценивания компетенций

2.1 Показателем оценивания компетенций на этапе их формирования при изучении дисциплины является уровень их освоения.

Шкала оценивания	Результаты обучения	Дескрипторы уровней освоения компетенций
УК-1.1 – Знать: методики поиска, сбора и обработки информации; актуальные российские и зарубежные источники информации в сфере профессиональной деятельности; метод системного анализа.		
Низкий (пороговый) уровень	Знать: – методики поиска, сбора и обработки информации; – актуальные российские и зарубежные источники информации в сфере профессиональной деятельности;	– фрагментарные знания в вопросах организации исследовательской работы; – имеет представление об основных инструментах анализа отечественных и зарубежных первоисточников; – дает определения основных понятий, но недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии.
Средний уровень	– метод системного анализа.	– демонстрирует систематизированные знания методов обобщения информации при анализа первоисточников; – дает характеристику качественных параметров и потребительских свойств услуг инфокоммуникаций и организационно-экономические методы их обеспечения; – знает основные направления, теории и методы управления качеством.
Высокий уровень		– собирает, классифицирует, систематизирует материал по заданной проблематике; – готовит информационный обзор на основе отечественные и зарубежные источников информации. – свободно оперирует терминологией по дисциплине управления качеством; – обладает необходимыми знаниями для составления отчетности в соответствии с требованиями системного анализа.
УК-1.2 – Уметь: применять методики поиска, сбора и обработки информации; осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников.		
Низкий (пороговый) уровень	Уметь: – применять методики поиска, сбора и обработки информации; – осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников.	– анализирует конкретные экономические ситуации в условиях динамично развивающейся рыночной среды; – ориентируется в основных методах и нормах сбора и анализа данных, не в полной мере анализирует процессы и явления, происходящие организации; – использует аналитические и статистические приемы работы с информацией; – умеет вести поиск необходимой информации, работает со справочной литературой.
Средний уровень		– логически верно, аргументировано и ясно определяет позицию при решении экономических и других профессиональных проблем на основе анализа информации;

		<ul style="list-style-type: none"> – осуществляет поиск, классификацию и первичную обработку информации в соответствии с поставленной целью; – интерпретирует динамику экономических систем и их показателей; – систематизирует и обобщает информацию по управлению качеством; – использует основные способы сбора необходимых данных, их анализ для подготовки информационных обзоров и отчетов.
Высокий уровень		<ul style="list-style-type: none"> – осуществляет сбор, критический анализ данных, соответствующих поставленным профессиональным задачам; – обладает аналитическими способностями, умеет анализировать конкретные финансово-экономические ситуации в условиях динамично развивающейся рыночной среды; – прогнозирует эффективность использования различных методов анализа для решения по вопросам управления качеством; – на основе научного подхода, критически оценивает информацию, аргументировано определяет и представляет выбранную позицию при решении вопросов в профессиональной деятельности.
УК-1.3 – Владеть: методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; методикой системного подхода для решения поставленных задач.		
Низкий (пороговый) уровень	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; – методикой системного подхода для решения поставленных задач. 	<ul style="list-style-type: none"> – понимает сущность методов поиска, сбора и обработки информации для решения задач в области качества услуг связи; – различает основные методы и приемы поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации для обеспечения качества в отрасли цифрового развития, связи и массовых коммуникаций; – имеет навыки поиска научной и учебной литературы.
Средний уровень		<ul style="list-style-type: none"> – способен дать характеристику методов системного подхода для решения задач по управлению качеством в отрасли цифрового развития, связи и массовых коммуникаций; – теоретически и практически применяет методы поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации связанные с вопросами управления качеством сетей и услуг связи; – корректно представляет знания в устной и письменной форме, – идентифицирует основные проблемы при решении задач в области качества услуг связи с целью выбора оптимального решения.
Высокий уровень		<ul style="list-style-type: none"> – грамотно выбирает и применяет инструментальные средства для обработки финансово-экономических данных в соответствии с поставленной задачей;

		<ul style="list-style-type: none"> – проводит анализ работы организации с целью выделения проблем в области обеспечения качества услуг связи; – анализирует методы, и приемы обеспечения качества услуг связи для эффективной работы организации и применяет их в профессиональной деятельности; – обрабатывает собранный материал в соответствии с поставленной задачей, анализирует, интерпретирует полученные результаты и обосновывает выводы.
ПК-6.1 – Знать: основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни.		
Низкий (пороговый) уровень	Знать: - основные приемы эффективного управления собственным временем; - основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни.	<ul style="list-style-type: none"> – фрагментарные знания основных приемов и норм саморазвития и самообразования; – дает определения основных понятий, но недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии; – знает требования к повышению квалификации и мастерства в профессиональной среде и современные тенденции развития отрасли.
Средний уровень		<ul style="list-style-type: none"> – знает основные приемы саморазвития и самообразования, социального взаимодействия; – ориентируется в содержании основных методов саморазвития, поясняет сущность и взаимосвязь в технологиях межличностной и групповой коммуникации.
Высокий уровень		<ul style="list-style-type: none"> – на основе научного подхода, критически оценивает информацию, аргументировано определяет и представляет выбранную позицию при решении вопросов в профессиональной деятельности; – поясняет взаимосвязь и взаимозависимость саморазвития и самообразования в профессиональной деятельности; – знает содержание основных методов и средств интеллектуального и творческого развития личности, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности.
ПК-6.2 – Уметь: эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения.		
Низкий (пороговый) уровень	Уметь: -эффективно планировать и контролировать собственное время; -использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения.	<ul style="list-style-type: none"> – ориентируется в основных методах и нормах социального взаимодействия; – идентифицирует основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации саморазвития и самообучения; – неуверенно выбирает методы повышения профессионального мастерства с учётом личных возможностей; – некорректно использует современные методики интеллектуального, творческого, культурного, нравственного, физического и профессионального

		саморазвития.
Средний уровень		<ul style="list-style-type: none"> – уверенно ставит и решает задачи собственного профессионального и личностного развития, правильно расставлять приоритеты; – умеет применять современные методики интеллектуального, творческого, культурного, нравственного, физического и профессионального саморазвития, адаптируя их к личным интересам и потребностям для решения задач изменения карьерной траектории.
Высокий уровень		<ul style="list-style-type: none"> – уверенно использует современные методики культурного, нравственного, творческого и профессионального саморазвития. – анализирует и выбирает формы и методы личностного профессионального роста в зависимости от образовательной траектории.
ПК-6.3 – Владеть: методами управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни.		
Низкий (пороговый) уровень	Владеть: <ul style="list-style-type: none"> – методами управления собственным временем; – технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; 	<ul style="list-style-type: none"> – фрагментарно использует приемы целеполагания, способы планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности; – обладает простейшими навыками для социального взаимодействия и работы в команде; – различает основные методы и приемы социального взаимодействия в обществе.
Средний уровень	<ul style="list-style-type: none"> – технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; – методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни. 	<ul style="list-style-type: none"> – применяет методы и приемы саморазвития и самообразования, обеспечивающих успешную работу в коллективе; – идентифицирует основные технологии межличностной и групповой коммуникации с целью выбора их применения в деловом взаимодействии; – обладает навыками управления собственным временем.
Высокий уровень		<ul style="list-style-type: none"> – продуктивно выстраивает межличностные отношения при работе в группе; – анализирует методы и приемы социального взаимодействия и эффективно применяет их в процессе межличностного общения; – уверенно владеет способами управления своими знаниями для обеспечения своей конкурентоспособности на рынке профессиональных услуг.

2.2 Таблица соответствия результатов промежуточной аттестации по дисциплине уровню этапа формирования компетенций

Форма контроля	Шкала оценивания	Индекс компетенции	Уровень освоения (низкий (пороговый), средний, высокий)
Зачет	Зачтено	УК-1.3;. ПК-6.3; ПК-6.2	низкий
		УК-1.3;. УК-1.2;. ПК-6.2; ПК-6.1	средний

		УК-1.3;. ПК-6.3; ПК-6.2; УК-1.2;. ПК-6.1; УК-1.1	высокий
	Не зачтено	УК-1.3;. ПК-6.3; ПК-6.2; УК-1.2;. ПК-6.1; УК-1.1	низкий
		УК-1.3;. ПК-6.3; ПК-6.2	средний
		-	высокий

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процесс оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, представлен в таблицах по формам обучения:

Тип занятия	Тема (раздел)	Оценочные средства
УК-1.1 – Знать: методики поиска, сбора и обработки информации; актуальные российские и зарубежные источники информации в сфере профессиональной деятельности; метод системного анализа.		
Лекции	Раздел 1 Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики Раздел 2 История развития систем управления качеством Раздел 3 Квалиметрия в управлении качеством Раздел 4 Управление качеством на предприятии – подсистема управления предприятием Раздел 5 Методы управления качеством Раздел 6 Стандартизация в управлении качеством продукции. Сертификация продукции Раздел 7 Управление затратами на обеспечение качества	Лекция; лекция - беседа с использованием мозгового штурма; проблемная лекция; лекция с анализом конкретных ситуаций.
Практические работы № 1, 2, 3, 4, 5	1. Понятие качества. Основные принципы управления качеством 2. Описание бизнес-процессов основа создания системы качества предприятия 3. Статистические методы контроля и управления качеством продукции (услуги) 4. Система показателей качества работы предприятий связи 5. Основные понятия стандартизации и сертификации. Ситуационная задача по использованию опроса клиентов при сертификации услуг связи 6. Экономические проблемы качества	Выполнение практикума, ответы на контрольные вопросы, выполнение тестовых заданий. Работа на бизнес - тренингах. Защита практической работы
Самостоятельные работы	Все разделы дисциплины (модуля)	Подготовка к зачету
УК-1.2 – Уметь: применять методики поиска, сбора и обработки информации; осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников.		

Тип занятия	Тема (раздел)	Оценочные средства
Лекции	Раздел 1 Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики Раздел 2 История развития систем управления качеством Раздел 3 Квалиметрия в управлении качеством Раздел 4 Управление качеством на предприятии – подсистема управления предприятием Раздел 5 Методы управления качеством Раздел 6 Стандартизация в управлении качеством продукции. Сертификация продукции Раздел 7 Управление затратами на обеспечение качества	Лекция; лекция - беседа с использованием мозгового штурма; проблемная лекция; лекция с анализом конкретных ситуаций.
Практические работы № 1, 2, 3, 4, 5	7. Понятие качества. Основные принципы управления качеством 8. Описание бизнес-процессов основа создания системы качества предприятия 9. Статистические методы контроля и управления качеством продукции (услуги) 10. Система показателей качества работы предприятий связи 11. Основные понятия стандартизации и сертификации. Ситуационная задача по использованию опроса клиентов при сертификации услуг связи 12. Экономические проблемы качества	Выполнение практикума, ответы на контрольные вопросы, выполнение тестовых заданий. Работа на бизнес - тренингах. Защита практической работы
Самостоятельные работы	Все разделы дисциплины (модуля)	Подготовка к зачету
УК-1.3 – Владеть: методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; методикой системного подхода для решения поставленных задач.		
Лекции	Раздел 1 Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики Раздел 2 История развития систем управления качеством Раздел 3 Квалиметрия в управлении качеством Раздел 4 Управление качеством на предприятии – подсистема управления предприятием Раздел 5 Методы управления качеством Раздел 6 Стандартизация в управлении качеством продукции. Сертификация продукции Раздел 7 Управление затратами на обеспечение качества	Лекция; лекция - беседа с использованием мозгового штурма; проблемная лекция; лекция с анализом конкретных ситуаций.

Тип занятия	Тема (раздел)	Оценочные средства
Практические работы № 1, 2, 3, 4, 5	13. Понятие качества. Основные принципы управления качеством 14. Описание бизнес-процессов основа создания системы качества предприятия 15. Статистические методы контроля и управления качеством продукции (услуги) 16. Система показателей качества работы предприятий связи 17. Основные понятия стандартизации и сертификации. Ситуационная задача по использованию опроса клиентов при сертификации услуг связи 18. Экономические проблемы качества	Выполнение практикума, ответы на контрольные вопросы, выполнение тестовых заданий. Работа на бизнес - тренингах. Защита практической работы
Самостоятельные работы	Все разделы дисциплины (модуля)	Подготовка к зачету
ПК-6.1 – Знать: основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни.		
Лекции	Раздел 1 Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики Раздел 2 История развития систем управления качеством Раздел 3 Квалиметрия в управлении качеством Раздел 4 Управление качеством на предприятии – подсистема управления предприятием Раздел 5 Методы управления качеством Раздел 6 Стандартизация в управлении качеством продукции. Сертификация продукции Раздел 7 Управление затратами на обеспечение качества	Лекция; лекция - беседа с использованием мозгового штурма; проблемная лекция; лекция с анализом конкретных ситуаций.
Практические работы № 1, 2, 3, 4, 5	19. Понятие качества. Основные принципы управления качеством 20. Описание бизнес-процессов основа создания системы качества предприятия 21. Статистические методы контроля и управления качеством продукции (услуги) 22. Система показателей качества работы предприятий связи 23. Основные понятия стандартизации и сертификации. Ситуационная задача по использованию опроса клиентов при сертификации услуг связи 24. Экономические проблемы качества	Выполнение практикума, ответы на контрольные вопросы, выполнение тестовых заданий. Работа на бизнес - тренингах. Защита практической работы
Самостоятельные работы	Все разделы дисциплины (модуля)	Подготовка к зачету
ПК-6.2 – Уметь: эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения.		

Тип занятия	Тема (раздел)	Оценочные средства
Лекции	Раздел 1 Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики Раздел 2 История развития систем управления качеством Раздел 3 Квалиметрия в управлении качеством Раздел 4 Управление качеством на предприятии – подсистема управления предприятием Раздел 5 Методы управления качеством Раздел 6 Стандартизация в управлении качеством продукции. Сертификация продукции Раздел 7 Управление затратами на обеспечение качества	Лекция; лекция - беседа с использованием мозгового штурма; проблемная лекция; лекция с анализом конкретных ситуаций.
Практические работы № 1, 2, 3, 4, 5	25. Понятие качества. Основные принципы управления качеством 26. Описание бизнес-процессов основа создания системы качества предприятия 27. Статистические методы контроля и управления качеством продукции (услуги) 28. Система показателей качества работы предприятий связи 29. Основные понятия стандартизации и сертификации. Ситуационная задача по использованию опроса клиентов при сертификации услуг связи 30. Экономические проблемы качества	Выполнение практикума, ответы на контрольные вопросы, выполнение тестовых заданий. Работа на бизнес - тренингах. Защита практической работы
Самостоятельные работы	Все разделы дисциплины (модуля)	Подготовка к зачету
ПК-6.3 – Владеть: методами управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни.		
Лекции	Раздел 1 Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики Раздел 2 История развития систем управления качеством Раздел 3 Квалиметрия в управлении качеством Раздел 4 Управление качеством на предприятии – подсистема управления предприятием Раздел 5 Методы управления качеством Раздел 6 Стандартизация в управлении качеством продукции. Сертификация продукции Раздел 7 Управление затратами на обеспечение качества	Лекция; лекция - беседа с использованием мозгового штурма; проблемная лекция; лекция с анализом конкретных ситуаций.

Тип занятия	Тема (раздел)	Оценочные средства
Практические работы № 1, 2, 3, 4, 5	31. Понятие качества. Основные принципы управления качеством 32. Описание бизнес-процессов основа создания системы качества предприятия 33. Статистические методы контроля и управления качеством продукции (услуги) 34. Система показателей качества работы предприятий связи 35. Основные понятия стандартизации и сертификации. Ситуационная задача по использованию опроса клиентов при сертификации услуг связи 36. Экономические проблемы качества	Выполнение практикума, ответы на контрольные вопросы, выполнение тестовых заданий. Работа на бизнес - тренингах. Защита практической работы
Самостоятельные работы	Все разделы дисциплины (модуля)	Подготовка к зачету

4. Типовые контрольные задания

Представить один пример задания по каждому типу оценочных средств для каждой компетенции, формируемой данной дисциплиной.

УК-1 – Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

4.1.1 Типовое задание дискуссий по дисциплине:

1. Что такое качество?
2. Охарактеризуйте качество товара или услуги?
3. Какова роль качества в жизнедеятельности современного предприятия?

4.1.2 Типовое задание для практических занятий по дисциплине:

Практикум:

На основании изучения 8 принципов качества, изложенных в МС ИСО серии 9000:2000, заполните следующую таблицу. Для этого проанализируйте жизнедеятельность вашего факультета.

Таблица 1 – Реализация принципов качества на факультете

№	Принцип (краткое его содержание)	Доказательство реализации принципа на факультете	Что нужно сделать, чтобы данный принцип реализовался сполна	Необходимые ресурсы для реализации данного принципа на факультете
1	Ориентация на потребителя			
2	Вовлеченность высшего руководства (лидерство)			
3	Вовлеченность в работу всех			
4	Процессный подход			
5	Системный подход к менеджменту			
6	Постоянное (непрерывное) улучшение			

7	Базирование решений на основе фактов			
8	Создание взаимовыгодных отношений с поставщиками			

4.1.3 Типовое задание для самостоятельной работы по дисциплине:

Составьте план мероприятий по повышению качества обслуживания для предприятия сотовой связи.

ПК-6 – Способен проводить анализ статистических данных о работе транспортной сети, осуществлять текущую эксплуатацию и техническое обслуживание оборудования транспортных сетей и сетей передачи данных для поддержания показателей качества работы сети в пределах нормативных значений.

4.2.1 Типовое задание дискуссий по дисциплине:

1. Что вы понимаете под понятием «Качество сети связи (NP – Network Performance)»?
2. Каковы основные пути улучшения качества работы предприятий отрасли цифрового развития, связи и массовых коммуникаций?

4.2.2 Типовое задание для практических занятий по дисциплине:

Проанализировать результаты первичного учета простоев оборудования на предприятии (см.: Таблица 1), построив диаграмму Парето по причинам. Определите виды корректирующих мероприятий по результатам анализа.

Таблица 1 – Данные первичного учета простоев оборудования на предприятии

Причины простоя	Количество простоев оборудования по вариантам									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Отказ оборудования электропитания	19	18	20	17	21	19	18	20	17	16
2. Неверные действия обслуживающего персонала	6	5	7	8	5	7	8	6	5	7
3. Отсутствие необходимого ассортимента и количество ЗИП	44	46	45	47	44	45	47	44	46	45
4. Конструктивные и технологические недостатки	6	7	8	7	6	8	9	7	6	8
5. Несоответствие влажностного и температурного режимов	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
6. Физический износ оборудования (превышение допустимого срока службы)	106	108	107	105	106	108	107	105	106	108
7. Использование оборудования в перенапряженном режиме	8	9	7	6	9	7	8	6	7	9
8. Прочие	10	9	8	10	8	9	8	8	9	10

4.2.3 Типовое задание для самостоятельной работы по дисциплине:

1. На основании изучения теоретического материала по разделу 2, заполните таблицу 1, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Таблица 1 – Основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству			
2. Цель управления качеством			
3. Роль службы качества			
4. Роль высшего руководства			
5. Роль работников			
6. Влияние на организационную культуру			

4.4 Перечень вопросов для зачета:

1. Основные этапы развития TQM.
2. Понятие качество и его эволюция в TQM.
3. Развитие теории TQM в XX веке.
4. Определение качества и задачи обеспечения качества на предприятии.
5. Качество и удовлетворенность потребителя.
6. Три возможные ситуации удовлетворенности потребителя на рынке и три основных пути конкурентной борьбы производителя.
7. Качество, как фактор успеха предприятия в современной конкурентной борьбе.
8. Основные характеристики (параметры) качества продукта и качества услуги.
9. Цикл обеспечения качества – PDCA.
10. 14 принципов качества Деминга.
11. Акцент на потребителя. Внутренний и внешний потребитель.
12. Процессный подход в TQM. Его сущность и роль.
13. Непрерывное улучшение качества. «Трилогия Джурана».
14. Два типа улучшения качества в TQM.
15. Вовлеченность в работу по улучшению качества всех работников предприятия – один из основных принципов TQM.
16. Базирование принятия решений только на фактах – один из основных принципов TQM.
17. Семь основных инструментов контроля качества. Их сущность и роль в TQM.
18. Виды показателей качества.
19. Измерение и оценка показателей качества.
20. Развитие теории и практики управления качеством в России.
21. Основные методы стандартизации.
22. Правовое обеспечение стандартизации.
23. Государственная система стандартизации РФ.
24. Международные организации по стандартизации и качеству продукции.
25. Понятие и цели сертификации.
26. Российская система сертификации.
27. Обязательная и добровольная сертификация.
28. Значение стандартизации и сертификации.
29. Международные Стандарты ISO серии 9000.
30. Международные Стандарты ISO серии 9000 и TQM.
31. Система качества. Ее сущность и роль в управлении качеством на предприятии.
32. Сущность и структура системы менеджмента качества на предприятии.
33. Система качества. Основные элементы СК и этапы создания на предприятии.
34. Организация подготовки и внедрения системы качества на предприятии.

35. Сертификация системы менеджмента качества.
36. Концепция управления качеством связи в Российской Федерации.
37. Понятие качества телекоммуникационных услуг. Особенности качества услуг связи.
38. ГОСТ Р 55543-2013 Управление качеством услуг связи.
39. Качество связи в соответствии с моделью, предложенной в Рекомендациях МСЭ-Т Е.800, Е.804: качество сети связи, качество услуг связи, клиентское восприятие качества услуги (клиентский опыт).
40. Затраты на качество и их классификация.
41. Основные группы показатели качества продукции.
42. Базовые концепции и идеология TQM.
43. Японская система производства и управления качеством.
44. Затраты на качество и их классификация.
45. Структура затрат на превентивные действия.
46. Структура затрат на инспекцию качества.
47. Структура затрат на внутренний и внешний брак.
48. Сущность и роль статистических методов в управлении качеством.

5. Банк контрольных заданий и иных материалов, используемых в процессе процедур текущего контроля и промежуточной аттестации

Представлен в электронной информационно-образовательной среде по URL: <http://aup.uisi.ru> логин, пароль студента/Обучение/Кафедра ЭС /ФГОС-ВО 3++/Направление 11.03.02 Инфокоммуникационные технологии и системы связи./Дисциплина: «Управление качеством»/вид метод. пособия.pdf

Оценочные средства рассмотрены и утверждены на заседании кафедры ЭС

Протокол № 10 от "16" июня 2022 г.
Заведующий кафедрой _____ /Л.Н. Евдакова/

Протокол № _____ от " _____ " _____ 20 _____ г.
Заведующий кафедрой _____ / _____ /

Протокол № _____ от " _____ " _____ 20 _____ г.
Заведующий кафедрой _____ / _____ /

Протокол № _____ от " _____ " _____ 20 _____ г.
Заведующий кафедрой _____ / _____ /

Оценочные средства рассмотрены и утверждены на заседании кафедры ЭС

Протокол № _____ от " ____ " _____ 2022 г.
Заведующий кафедрой _____ /Л.Н. Евдакова/

Протокол № _____ от " ____ " _____ 20 ____ г.
Заведующий кафедрой _____ / _____ /

Протокол № _____ от " ____ " _____ 20 ____ г.
Заведующий кафедрой _____ / _____ /

Протокол № _____ от " ____ " _____ 20 ____ г.
Заведующий кафедрой _____ / _____ /